

A vibrant, stylized illustration representing sustainability. A large green circle, resembling a globe, is the central focus. Inside and around it are various icons: a hot air balloon, a bright sun, clouds, a factory with a plant, wind turbines, a city skyline, a person on a bicycle, a solar panel, and a car. The text 'Relatório SUSTEN TABILI DADE' is overlaid on the green circle. A small black box with yellow text 'Sebrae Goiás ANO BASE 2018' is positioned in the middle of the circle.

Relatório SUSTEN TABILI DADE

Sebrae Goiás
ANO BASE 2018

SUMÁRIO

1 . Sobre o relatório.....	4
2 . Abrangência do relatório e escopo em 2018.....	6
2.1 Mapa Estratégico.....	7
2.2. Cadeia de Valores	8
2.3. Política Integrada	9
2.4. Organograma	10
3 . Mensagem do Diretor-Superintendente	11
4 . Governança Corporativa	12
4.1. Mecanismos de Governança do Sebrae Goiás	13
4.2. Código de Ética	13
4.3. Compromissos Internacionais: Direitos Humanos e Preservação do Meio Ambiente	14
4.4. Liderança Transformadora – Gestão Empresarial.....	14
4.4.1. Programa Qualidade de Vida	15
4.4.2. Liderança Transformadora	26
5. Gestão de Partes Interessadas	27
5.1 Ética e Transparência.....	32
5.1.1. Portal da Transparência	34
6. Gestão de Risco	35
6.1. Comitê de Gestão de Riscos (2018).....	35
6.2. Fortalecimento da Governança Corporativa, Riscos e Compliance.....	35
6.3. Auditorias Compliance	36

7. Sebrae Sustentável	37
7.1. O Comitê de Responsabilidade Socioambiental e Desenvolvimento Social	38
7.2. Principais Acontecimentos	38
7.3. Sustentabilidade Certificada – Sistema Integrado de Gestão Sebrae Goiás.	40
7.3.1. Padrão, Confiança e Parceria.	42
7.3.2. Compromisso com a Saúde e Segurança no Trabalho	44
7.2.3.2. SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho)	45
7.2.3.3. Trabalhamos pelo Segundo Ano a Simulação de Emergência (18/05/2018).....	46
7.2.3.4. E Ainda Houve Atualização da Equipe de Brigadistas	47
7.3.3. Compromisso Ambiental	49
7.3.4. Compromisso com os direitos humanos.....	51
7.4. Indicadores Socioambientais – Painel de Indicadores de Sustentabilidade	54
8. GRI Índice Resumido	59

1. Sobre o relatório

Esta edição do Relatório de Sustentabilidade, ano-base 2018, reporta o desempenho sustentável do Sebrae Goiás na realização de suas atividades operacionais, no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro.

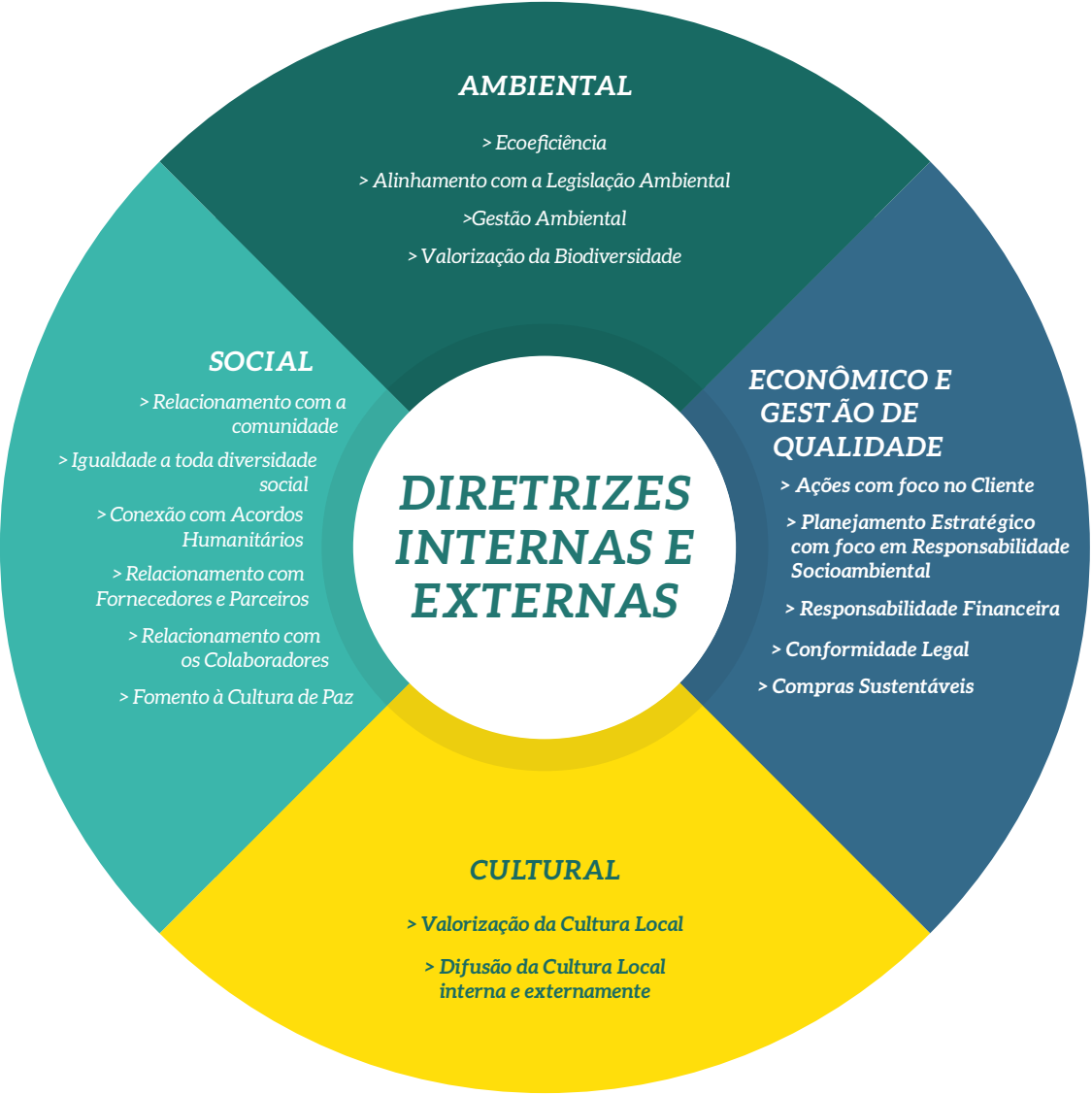
Elaborado de acordo com os princípios do Global Reporting Initiative (GRI), principal modelo de indicador internacional que avalia os impactos econômicos, sociais e ambientais no contexto empresarial mundial, o relatório detalha em seu conteúdo a adoção de práticas sustentáveis por meio do programa Sebrae Sustentável.

Baseado em diretrizes pré-estabelecidas e pactuadas desde 2015, o programa permitiu a consolidação da plataforma de sustentabilidade que tem como bandeira o consumo consciente, a gestão de resíduos e o compromisso com o universo dos 5 Cs – Consumidor, Cadeia, Colaborador, Comunidade e Clima.

Promove a exposição de ações e demais informações por meio de uma trilha ambiental, demonstrando em cenários vivenciados a melhoria do programa Sebrae Sustentável e sua evolução ao longo de 2018.



2. Abrangência do relatório e escopo em 2018



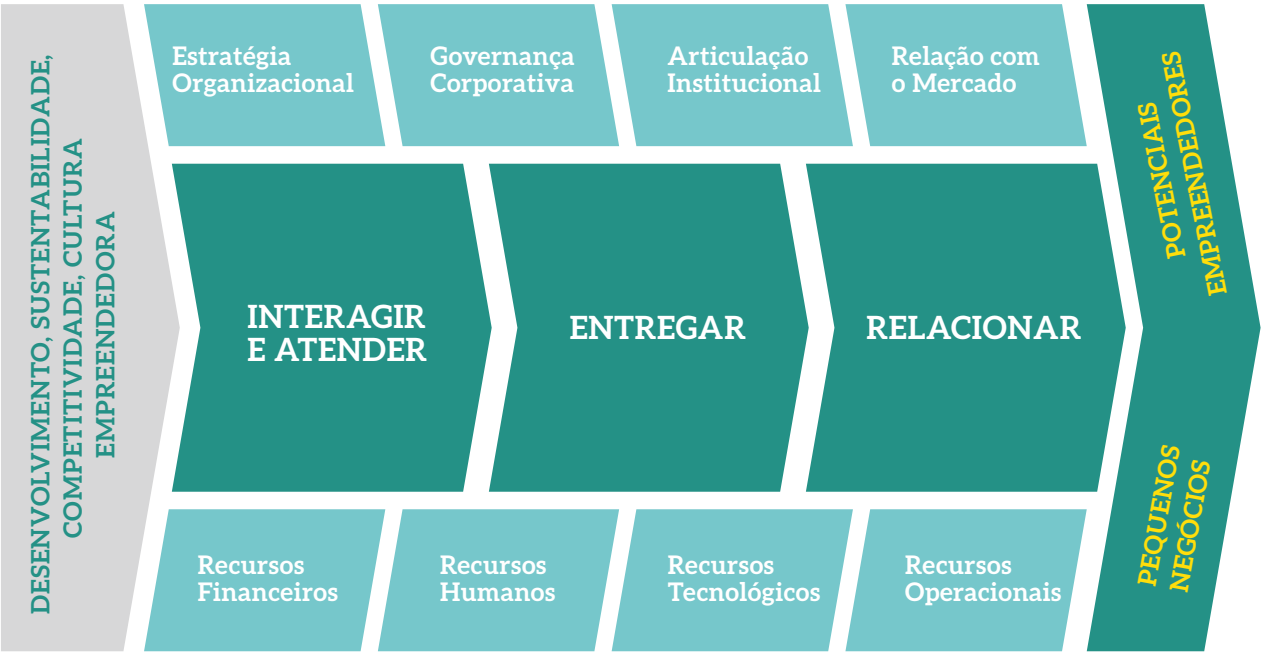
O compromisso com a sustentabilidade em suas diferentes dimensões (econômico e gestão da qualidade, social, ambiental e cultural) é o escopo principal deste relatório, tendo como base diretrizes internas e externas.

O relatório segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Uma confirmação do compromisso do Sebrae Goiás com a transparência, o respeito e a excelência em todos os aspectos de sua atuação e no relacionamento com as partes interessadas.

2.1 Mapa Estratégico



2.2. Cadeia de Valores

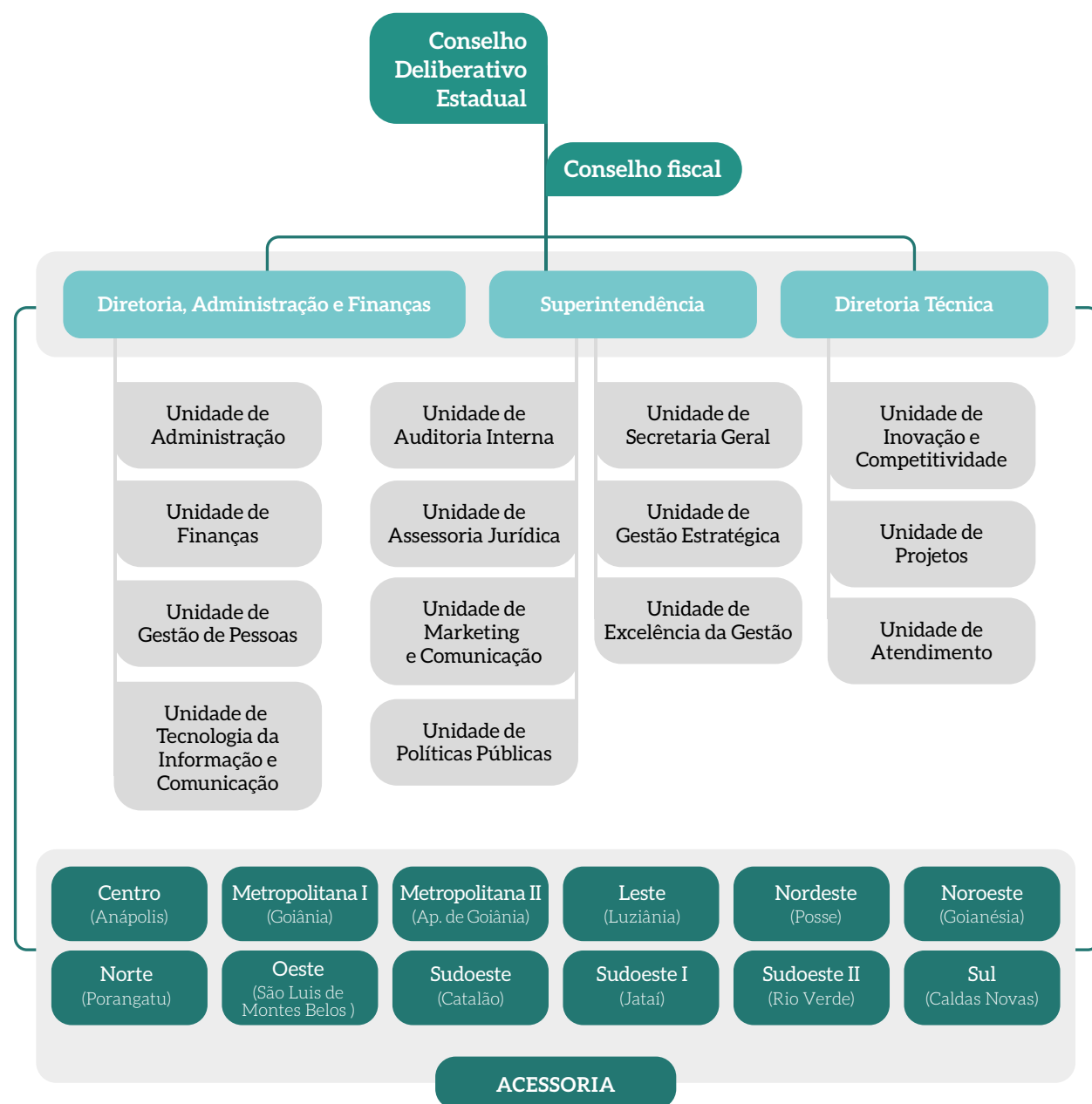


2.3. Política Integrada

Buscar a satisfação de clientes, colaboradores e demais partes interessadas, desempenhando com competência, responsabilidade social, sustentabilidade, qualidade e eficiência suas atividades, promovendo o desenvolvimento do empreendedorismo em Goiás.

- Diretrizes:
- Comprometimento com a ética, transparência, respeito pelas partes interessadas e respeito aos direitos humanos;
 - Comprometimento com o atendimento aos requisitos legais, normas aplicáveis e demais requisitos subscritos pela organização;
 - Comprometimento quanto à promoção do desenvolvimento sustentável, no que se refere à proteção do meio ambiente, prevenção da poluição e prevenção da saúde e segurança do trabalhador, de forma a reduzir impactos e riscos ao negócio e à sociedade;
 - Comprometimento com a melhoria contínua do sistema integrado de gestão. Sendo o resultado desse desempenho constantemente comunicado às partes interessadas.

2.4. Organograma



3 . Mensagem do Diretor-Superintendente

Ser sustentável é ser Sebrae, é promover a conexão entre as partes interessadas, é buscar a colaboração interna e externa, é compreender o ambiente socioambiental em que estamos inseridos, possibilitando a idealização (co-criação) do novo.

O ano de 2018 permitiu ao mesmo tempo a união de nossos pensamentos e ideias, compartilhando os mesmos fundamentos em cada comportamento executado, seja este por nossa equipe de trabalho direta ou indireta. Nossos portfólios de soluções têm produtos focados na sustentabilidade para nosso público-alvo, valorizando a rastreabilidade e a sustentabilidade na obtenção de resultados e, com isso, a preservação da biodiversidade, o comércio justo com fornecedores, a identificação de aspectos e impactos (o que inclui a neutralização e a busca da redução das emissões de carbono) e o apoio ao desenvolvimento.

Estamos gradativamente alinhando nossas práticas, de forma coerente com nossa trajetória de transparência, e este Relatório de 2018 descreve os principais passos desse processo. Abordamos nesta publicação as características do Sebrae Goiás, bem como os destaques da atuação de cada área/unidade envolvida nesse trajeto.

“Seja a mudança que você quer ver no mundo”.

Mahatma Gandhi

4 . Governança Corporativa

O Sebrae Goiás estruturou seu processo de governança, concentrando em um documento formal as boas Práticas de Gestão e de Governança para apoiar suas ações de Melhoria Contínua e Busca da Excelência da Gestão, por meio de mecanismos para Direcionar, Avaliar e Monitorar o Desempenho com vistas ao cumprimento de sua missão institucional. (Demanda do CDE - direcionada para execução do projeto - Modelagem do Escopo Funcional para implantação do Modelo de Governança de acordo com a Resolução nº. 172/2017).

Ressalta-se o processo contínuo e evolutivo de Maturidade da Gestão por meio do Modelo de Excelência da Gestão (21ª. edição) possibilitando o desenvolvimento da instituição com mudanças, inovações e constante evolução. Atualmente, destaca-se o processo de Transformação Digital.

O Sebrae Goiás adotou como conceito fundamental de Governança Corporativa o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo o relacionamento entre sócios, conselhos de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas com práticas essenciais para o direcionamento estratégico do negócio, que visam proporcionar credibilidade, transparência, equidade e valor. (Fonte: IBGC, Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, 5ª. edição, 2015).

Para o Sebrae Goiás, os Princípios de Governança estão pautados no conjunto dessas práticas, que têm a finalidade de contribuir para que os resultados pretendidos pelas partes interessadas sejam alcançados, potencializando os eixos de Liderança, Estratégia e Controle.

O processo de governança do Sebrae Goiás segue princípios estabelecidos em Estatuto Social, Regimento Interno do Conselho Deliberativo do Sebrae Goiás, Regimento Interno do Conselho Fiscal do Sebrae Goiás, Regimento Interno Sebrae Goiás, resoluções e Modelo de Excelência da Gestão. Documentos que estruturam as responsabilidades morais e legais pertinentes às principais partes interessadas que compõem o Modelo de Governança do Sebrae Goiás:

CDE – Conselho Deliberativo Estadual;
CF – Conselho Fiscal;
Diretoria Executiva.

4.1. Mecanismos de Governança do Sebrae Goiás

Direcionamento Estratégico - Permite assegurar Visão de longo prazo, alinhar valores e garantir o cumprimento da missão; proporciona aos gestores definir as estratégias e ações que garantam a sustentabilidade do negócio.

Liderança Transformadora - Permite a perpetuação do legado com desenvolvimento e preparação constantes das lideranças buscando atingir níveis elevados de desempenho por meio de valores e princípios organizacionais e da cultura organizacional.

PMG – Plano de Melhoria da Gestão e Planos de Ação oriundos de Autoavaliação Assistida e Auditorias de Certificação – Permite o acompanhamento das ações decorrentes do modelo de gestão – Documentos estruturados que compõem todas as ações estratégicas e táticas do Sebrae Goiás, em decorrência de:

Planejamento Estratégico;
Autoavaliação Assistida;
Auditorias Internas e Externas;
Demais ações oriundas da proatividade da gestão.

O Sebrae Goiás pauta seu modelo de governança nos princípios estabelecidos e adotados pelo IBGC/Instituto Brasileiro de Governança e FNQ/Fundação Nacional da Qualidade.

4.2. Código de Ética

O Sebrae Goiás adota o código de ética nacional, sendo este o principal instrumento de governança corporativa. O documento tem como objetivo expressar valores fundamentais, compromissos e formalizar as normas de conduta a serem seguidas tanto no cotidiano da organização quanto fora do ambiente de trabalho. É um guia de relacionamento com públicos específicos – colaboradores, fornecedores e parceiros.



4.3. Compromissos Internacionais: Direitos Humanos e Preservação do Meio Ambiente

Pacto Global (Global Compact)

Desde 2016, o Sebrae Goiás é signatário do Global Compact, estabelecido pela ONU, que mobiliza a comunidade empresarial mundial em prol de valores nas áreas de direitos humanos, trabalho e meio ambiente.

Certificações Internacionais e Nacionais

Desde 2015, o Sebrae Goiás caminha em prol da padronização de processos e declaração externa para validação de sua competência, adquirindo assim sua validação por meio de certificações internacionais NBR ISO 9001:2015 (gestão da qualidade), NBR ISO 14001:2015 (gestão ambiental) e BS OHSAS 18001:2007 (gestão de saúde e segurança). Concluindo sua busca pela garantia da sustentabilidade, foi inserida ao seu currículo a certificação NBR 16001:2012 (responsabilidade social), a qual não é considerada internacional.

Sebrae Goiás - Empresa Carbono Zero

Com foco em compensar/neutralizar as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), o Sebrae Goiás vem padronizando sua prática de cálculo e inventariamento mensal da geração de CO₂, desde 2016, promovendo assim ações que permitem a redução do impacto no meio ambiente de suas atividades operacionais, buscando o desenvolvimento sustentável e melhoria progressiva de seu desempenho, em conformidade com sua política de ser uma empresa ecologicamente correta.

Em parceria com a empresa Neutralize Carbono, o Sebrae Goiás pratica a neutralização das emissões com **Certificados de Redução de Emissões – CERs – UNFCCC** e neutralização em acordo com a **NBR 15.948:2011** – que descreve a compensação de emissões com alocação definitiva de créditos de carbono.

4.4. Liderança Transformadora – Gestão Empresarial

O modelo de liderança do Sebrae Goiás, ao longo do ano de 2018, foi pautado para preparação dos líderes de equipe para os desafios de gestão, tanto do negócio quanto das suas equipes, buscando a geração de valor para o Sebrae Goiás e a excelência na gestão de suas equipes. Para tanto, foram realizados os eventos detalhados a seguir.

4.4.1. Programa Qualidade de Vida

Em resposta aos resultados na Pesquisa de Clima Organizacional de 2017, a Unidade de Gestão de Pessoas propôs, entre outras ações, aperfeiçoar as atividades realizadas por meio do Programa de Qualidade de Vida com o objetivo de proporcionar o bem-estar dos colaboradores do Sebrae Goiás.

A partir dos insumos apresentados e por meio de discussão em equipe, a UGP decidiu buscar alternativas inovadoras, com baixo custo e que pudessem contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores, desenvolvendo ações que visam promover e proteger a saúde, num conceito de saúde integral, com atividades específicas que geram bem-estar, associadas às evidências de preservação e de desenvolvimento das pessoas no trabalho e na vida pessoal.

Os pilares do Programa de Qualidade de Vida continuariam sendo Saúde e Bem-Estar, Atividade Física, Ações Sociais e Atividades de Integração, mas com ações que promovem a reflexão sobre questões diversas relacionadas à saúde e possibilitam o protagonismo de cada colaborador sobre sua própria qualidade de vida.

Para o lançamento das ações e identidade visual na comunicação interna, foi criada a logomarca do programa, em parceria com a Unidade de Marketing e Comunicação. A nova logo representa uma pessoa em movimento, com o lema: “Viva mais – a vida é feita de cuidados”, pretende reforçar que a saúde e bem-estar estão vinculadas a cuidados constantes e, principalmente, ao autocuidado, protagonismo essencial para uma vida mais plena.



Foram então realizadas as seguintes ações em 2018:

a) Sala de bem-estar

A implantação de uma sala para promoção do bem-estar visou contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores, promovendo local propício ao descanso, relaxamento e realização de atividades lúdicas.

A partir de sugestões dos colaboradores, que foram avaliadas e votadas pela Diretoria Executiva, a partir de sua inauguração em 16 de março de 2018, a sala passou a se chamar Unidade do Bem-Estar – UBE.



Unidade do Bem-Estar - UBE

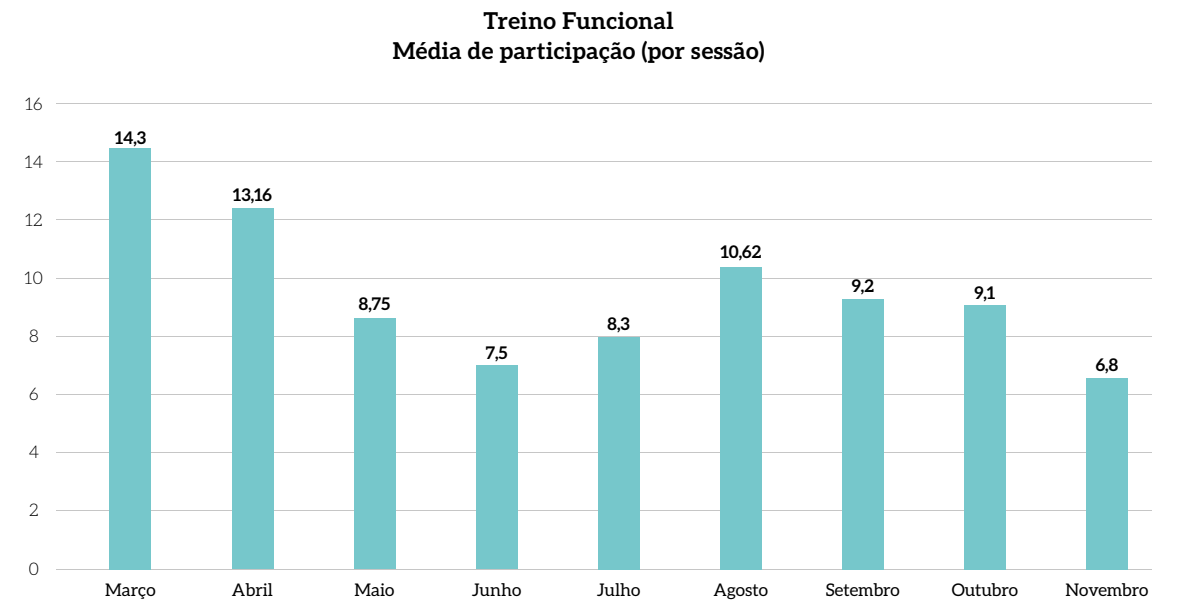
b) Aulas de atividade física

A realização de aulas de atividade física no Sebrae Goiás foi proposta visando contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores em termos de condicionamento físico, prática regular de atividade física e melhoria de indicadores de saúde. A partir de enquete realizada internamente, sugerindo possibilidades de modalidades aplicáveis na realidade da instituição, considerando espaço físico e reduzida necessidade de investimento financeiro, a modalidade mais votada entre os participantes foi o treinamento funcional.

Por meio de contratação direta, desde março de 2018, são disponibilizadas duas aulas semanais, a partir de 18h, no Centro de Convivência, com média de 10 participantes por aula.



Aula de treinamento funcional



c) Sessões de meditação

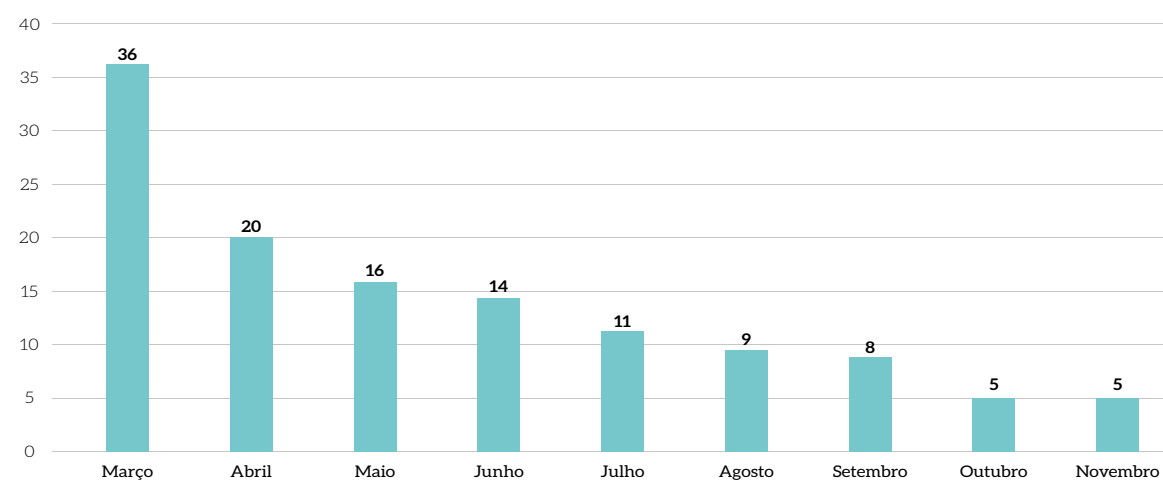
A partir de estudos realizados pela equipe da Unidade de Gestão de Pessoas, identificou-se a meditação como atividade indicada para combate ao estresse, melhoria na qualidade do sono e no equilíbrio das emoções.

Por se tratar de atividade com baixo custo e pouca necessidade de adaptação de espaço físico, a partir de março de 2018 a UGP passou a proporcionar sessões semanais de meditação na UBE, visando então a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores em termos de saúde mental, equilíbrio emocional e desenvolvimento humano de forma integral.



Sessão de meditação

Meditação média de participação (por sessão)

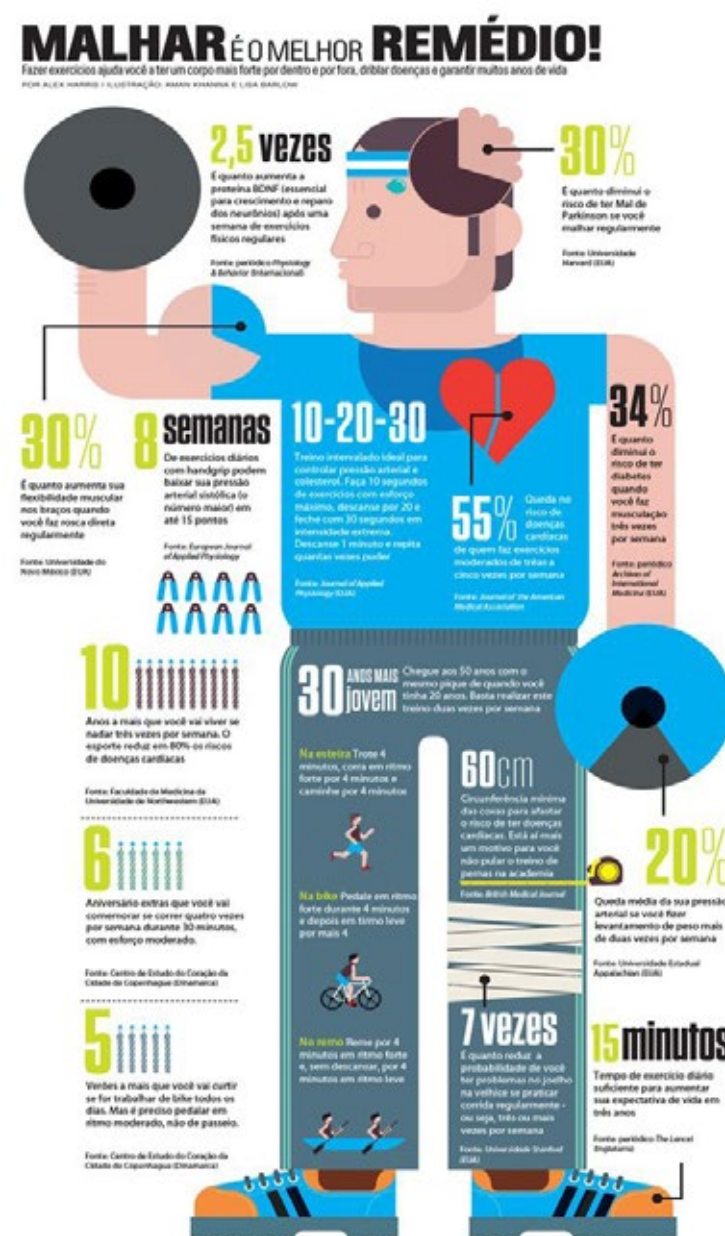


d) Dicas de saúde

Visando disseminar informações relacionadas à promoção da saúde sem demandar estratégias mais elaboradas de comunicação, mas mantendo a expectativa de leitura dos colaboradores, a UGP consolidou em 2018 a utilização do informativo "Dica de saúde".

Utilizando mensagens breves e estruturadas em imagens e infográficos obtidos por meio de pesquisas on-line, a cada semana os colaboradores recebem um e-mail fortalecendo a proposta de que a vida e a saúde são feitas de cuidados, principalmente de autocuidado.

Acredita-se que por meio da informação as pessoas possam ter mais condições de desenvolver hábitos saudáveis e outros cuidados com sua saúde.



Exemplos de dicas de saúde



e) Aniversariantes e datas comemorativas

A partir de janeiro de 2018 os colaboradores da Sede e Regional Metropolitana 1 passaram a contar com a comemoração mensal dos aniversariantes. Essa ação visou promover a integração por meio de momento breve de encontro e celebração, além de favorecer a percepção do colaborador de que ele é reconhecido e valorizado pela instituição.

A estratégia adotada pela Unidade de Gestão de Pessoas para essa ação é de garantir o momento de comemoração com lanche compartilhado, ou seja, com a contribuição dos colaboradores levando comidas e bebidas, uma vez que o bolo mensal é ofertado pelo Sebrae/GO.



Celebração de aniversariantes de maio/2018

As datas comemorativas celebradas em 2018 contaram com as seguintes atividades:

· Dia da Mulher

Realizada visita técnica em clientes atendidos pelo Sebrae Goiás, em projeto de turismo em Pirenópolis, que contou com brunch em fazenda centenária, apresentação cultural, banho em cachoeira e lanche rústico em fábrica de frutas desidratadas.

Além da visita, todas as mulheres, empregadas, estagiárias e terceirizadas, receberam o livreto “Você é Incrível”, com mensagens motivacionais relacionadas à data celebrada.

· Dia das Mães

Sessão pipoca na UBE, com exibição do filme “O extraordinário” e breve discussão sobre o papel da mãe na família e na vida dos filhos.

· Dia dos Pais

Momento de comemoração na UBE, com comentários e discussões sobre os desafios de ser pai, com depoimentos de colegas.

· Dia do Estagiário

Reunião dos estagiários na UBE, com discussão a respeito da importância do processo de estágio para o desenvolvimento profissional, atitudes vencedoras do estagiário etc. Cada estagiário também recebeu uma homenagem de seus colegas de equipe por meio de cartão com mensagem de reconhecimento e valorização de sua atuação.

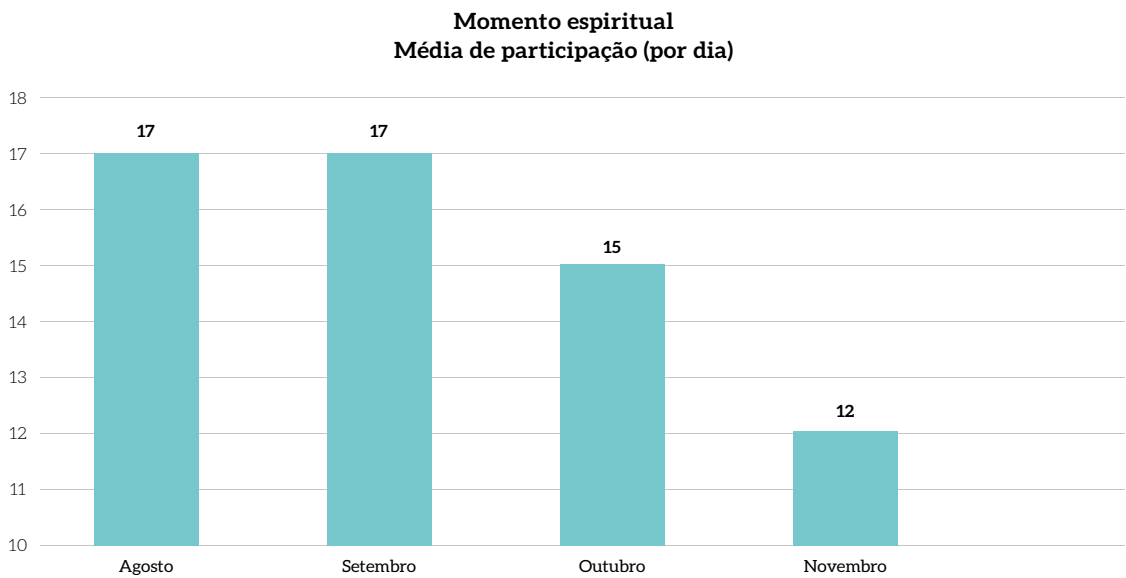
· Outubro Rosa e Novembro Azul

Ao longo dos meses de outubro e novembro, os e-mails semanais com dicas de saúde receberam a temática da prevenção do câncer e ao final do mês houve palestra realizada pela equipe técnica do Hospital Araújo Jorge.

f) Momento espiritual

A partir de agosto de 2018, a UGP passou a realizar o momento “Meu Eu Espiritual”, que ocorre às terças feiras, das 8h às 8h15, na Unidade do Bem-Estar.

O objetivo da ação é de promover a espiritualidade como pilar da saúde e bem-estar, além de ser um momento de integração, sempre com respeito às diferenças religiosas. São momentos de reflexão e louvor com a participação de estagiários que cantam e tocam violão, além da leitura de trechos da Bíblia com comentários dos presentes.



g) Puxa & Estica

Tendo como referência material disponibilizado pelo SESI/GO, a Unidade de Gestão de Pessoas elaborou, em parceria com a UMC, o baralho Puxa & Estica, que conta com diferentes exercício de alongamento que podem ser executados pelos colaboradores a fim de amenizar os impactos decorrentes da postura adotada por longos períodos de trabalho.

No mês de setembro as equipes receberam algumas unidades, assim como os membros da CIPA para o início da utilização.

h) Escritórios regionais

Compreendendo que a realidade dos escritórios regionais diverge da Sede, principalmente em termos de quantitativo de pessoas e estrutura física, antes de propor ações para esse público, a UGP solicitou que as equipes se manifestassem sugerindo quais seriam as atividades mais aplicáveis a elas.

A partir das sugestões apresentadas e após análise sobre vínculo com a promoção da saúde e bem-estar, assim como de viabilidade financeira, foram realizadas as seguintes ações:

REGIONAL	SUGESTÃO	AÇÃO REALIZADA	VALOR INVESTIDO
Sul	Parceria com Senac – ações temáticas Uso de camisetas temáticas pela equipe Presentes para Dia dos Pais e Dia Das Mães Aniversários – comemoração conjunta Ações de qualidade de vida – realização de semana específica para esse fim	Convênio com Sesc Aquisição de poltronas para Sala de Bem-Estar e micro-ondas para a copa Baralho Puxa & Estica	R\$ 2.612,00
Norte	Convênio com o Senac para ações de beleza, bem-estar e saúde, conforme proposto pela Regional Sul Ginástica laboral Datas comemorativas (Dia das Mães, Dia dos Pais e Dia das Crianças; comemoração de aniversariantes)	Sessões semanais de meditação Móveis para Sala de Bem-Estar Lanche para Dia dos Pais e Dia das Crianças Baralho Puxa & Estica	R\$ 11.384,69
Leste	Sala de Bem-Estar, como em Goiânia, para relaxamento pós almoço, com colchonetes e/ou poltronas e/ou puffes. Aquisição de jogos de tabuleiro, tais como dama, xadrez etc.	Móveis para ambientação da Sala de Bem-Estar Baralho Puxa & Estica	R\$ 671,00
Sudoeste 1	Ginástica laboral Convênio com o Sesc ou academia local com desconto para prática de atividades físicas	Baralho Puxa & Estica Convênio com faculdade para ginástica laboral	R\$ 0,0
Nordeste	Reservar tempo específico para atividades de descontração; 2 – Encontros mensais com toda a equipe para lanches/café da manhã, proporcionando momentos de interação; Campeonatos ou atividades esportivas Acompanhamento nutricional Ginástica laboral, dança, aromaterapia, massagem	Baralho Puxa & Estica Convênio com faculdade para ginástica laboral	R\$ 0,0
Oeste	Custo mensal em torno de R\$ 140,00 com comemorações. Sessões de massagem	Sessões mensais de massagem Bolos para aniversariantes Baralho Puxa & Estica	R\$ 1.500,00

Centro	Exercícios laborais, pelo menos uma vez por semana. Aquisição de kits de esportes ou jogos. Disponibilização de recursos ou materiais para implementação de salas de criatividade Disponibilização de caixas de som pequenas (JBL) para som ambiente	Baralho Puxa & Estica	R\$ 0,0
Metropolitana 2	Convênio com Sesi/Sesc Ginástica laboral Esporte e lazer	Baralho Puxa & Estica	R\$ 0,0
Noroeste	Melhoria no ambiente de atendimento da regional Gostaríamos muito de poder contar com certos confortos que há na sede do Sebrae	Aquisição de cafeteira Apoio financeiro e lanche para Dia dos Pais e café Dia das Crianças Baralho Puxa & Estica	R\$ 1.878,08
Sudoeste 2	Ginástica laboral Circuitos pequenos de atividades físicas, alongamentos, meditação, ioga, bate papo, massagem, acupuntura, aulas de inglês presenciais	Baralho Puxa & Estica	R\$ 0,0
Sudeste		Baralho Puxa & Estica	
Sede e Regional Metropolitana 1	Espaço para descanso no intervalo do almoço Atividade física	Implantação da UBE Aniversariantes do mês Treinamento funcional Sessão de meditação Momento espiritual Baralho Puxa & Estica	R\$ 29.277,65

Para fins de monitoramento das ações implementadas, foram realizadas duas pesquisas de satisfação ao longo de 2018, nos meses de maio e em novembro.

A primeira pesquisa também teve por objetivo verificar a adesão e satisfação com as ações iniciadas como subsídio para definição quanto à manutenção até dezembro. Os resultados apontaram consideráveis índices de satisfação, sendo:

· Unidade de Bem-Estar
60% dos respondentes já a haviam utilizado
90% a consideraram excelente

· Treinamento funcional
63% já haviam participado
87% a classificaram como excelente

· Meditação
44% de participação entre os respondentes
81% avaliaram como excelente

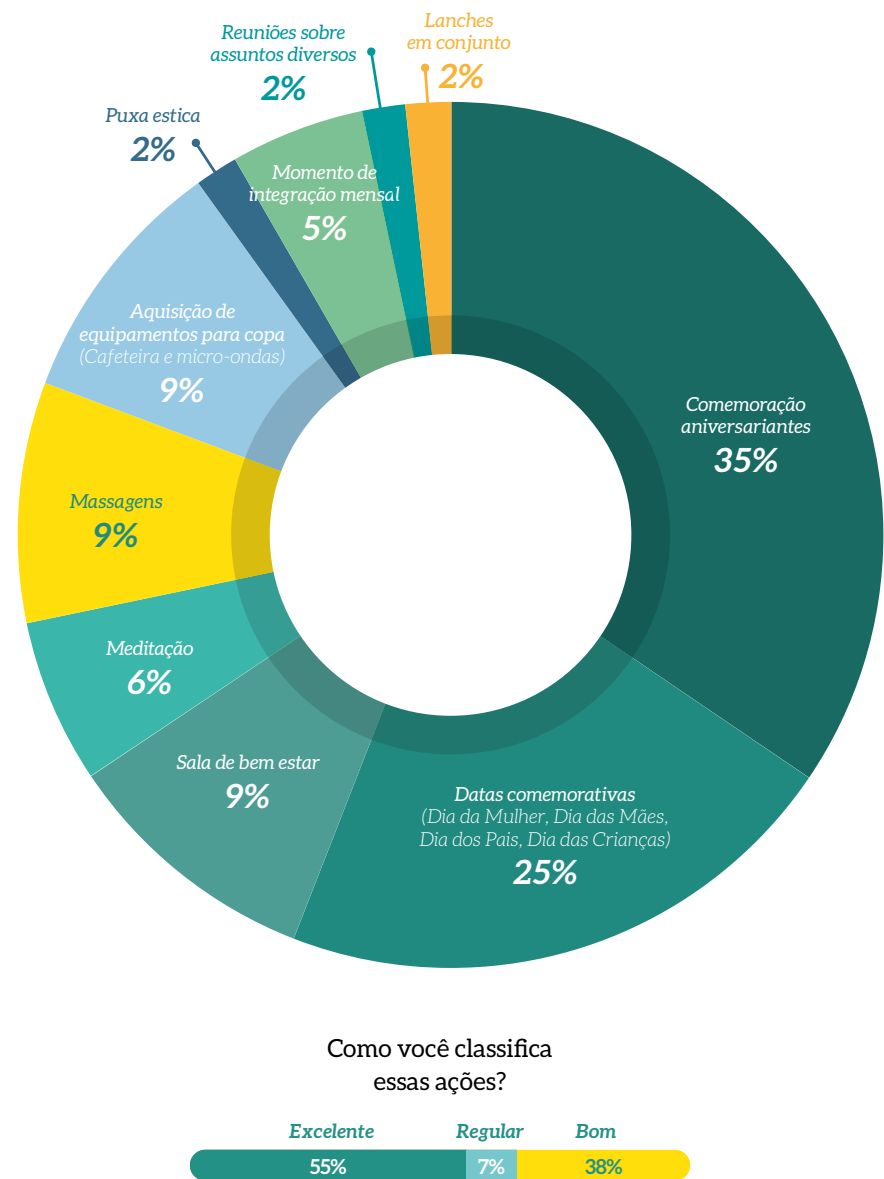
A partir de algumas sugestões apresentadas na pesquisa, foi possível aplicar melhorias nas ações, como a aquisição de mais poltronas para a UBE e a implantação de novo horário para as sessões de meditação.

Para finalizar o ciclo de 2018 e planejar o Programa de Qualidade de Vida na perspectiva do novo ano 2019, a pesquisa realizada em novembro contou com questões específicas para as equipes dos escritórios regionais e algumas outras questões no grupo lotado na Sede e Regional Metropolitana 1. Os resultados dessa edição foram:

i) Pesquisa Sede e Regional Metropolitana 1



j) Pesquisa Escritórios Regionais



4.4.2. Liderança Transformadora

Considerando como parte do programa de desenvolvimento em 2018, houve a conclusão do MBA, pelo IPOG, em Liderança e Gestão Organizacional e disponibilização de coaching individual para todos os gerentes e diretores, com 10 sessões anuais.

Coube a esse grupo alinhar a estratégia às diretrizes, valores e missão do Sebrae Goiás. Planejando e desenvolvendo ações que promoveram e garantiram a plena sinergia entre áreas/unidades; definindo os planejamentos, monitoramento das metas e das práticas em consonância com as regras sociais, comerciais e econômicas vigentes na instituição.

5. Gestão de Partes Interessadas

Em sua atuação, o Sebrae Goiás se relaciona com diversos stakeholders, por exemplo: clientes, colaboradores, fornecedores, órgãos de controle, Conselho Deliberativo Estadual, Conselho Fiscal, parceiros, comunidade vizinha, lideranças empresariais, entidades de classe, instituições de ensino, veículos de comunicação, sindicatos, estudantes e vários outros; por isso, em 2018, foi tão importante considerar suas necessidades e expectativas no planejamento de curto, médio e longo prazo.

Diante de todos esses atores, que de alguma forma contribuem ou interferem na atuação do Sebrae Goiás, em 2018, a Unidade de Gestão Estratégica promoveu o alinhamento para definição das partes interessadas, auxiliando a identificação de suas necessidades e expectativas, transformando as principais necessidades e expectativas (seus desejos) em requisitos e atributos, identificando seu vínculo aos objetivos estratégicos, definidos para o Sebrae Goiás, em seu mapa estratégico 2017-2022, e mensurando o atendimento destes requisitos, por meio de indicadores.

1º

Definiu, validou e priorizou as partes interessadas do Sebrae Goiás

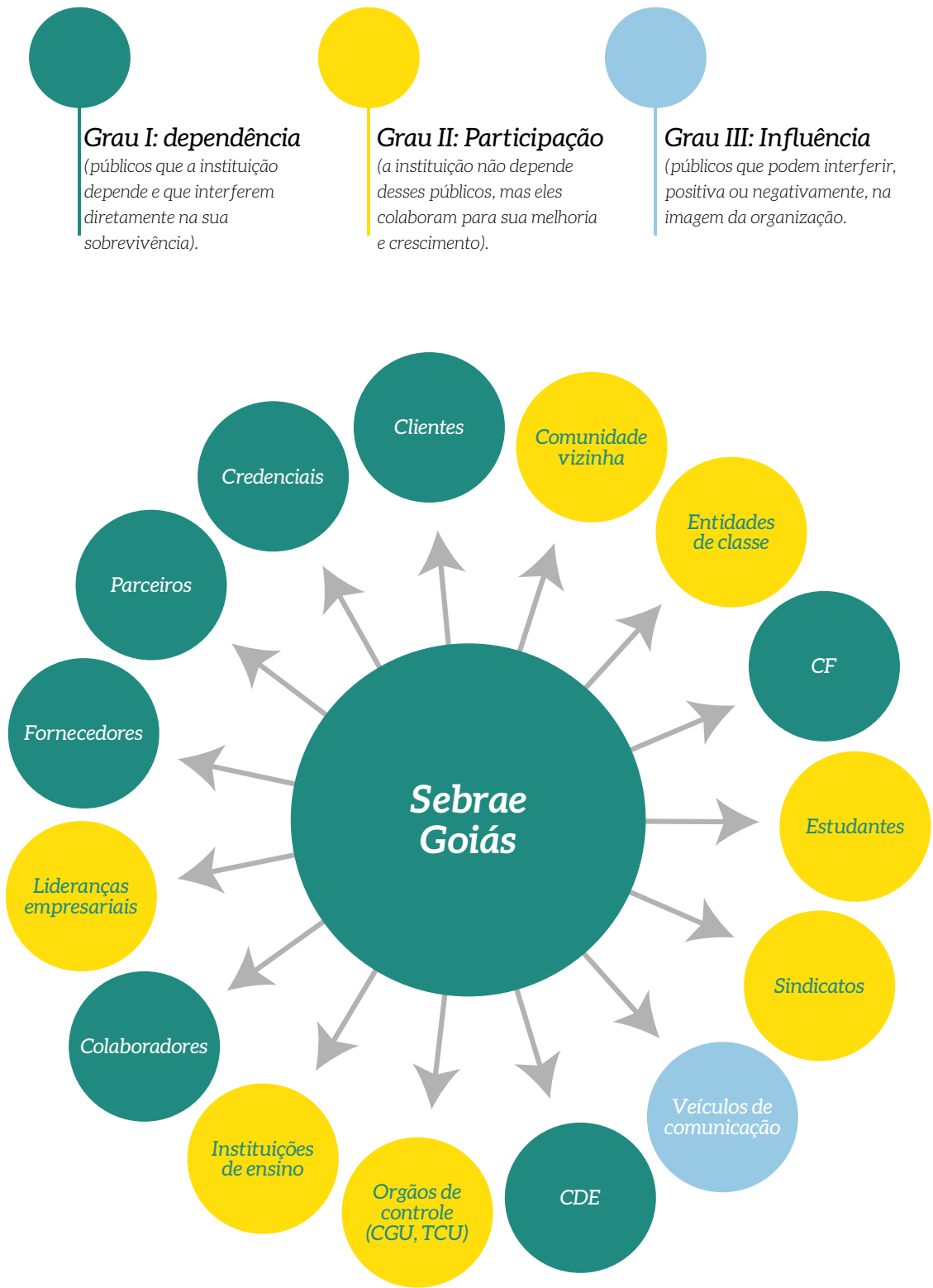
2º

Levantou as necessidades e expectativas das partes interessadas

3º

Definiu os requisitos, atribuindo indicadores para com as partes interessadas

A partir de reuniões de alinhamento entre as diversas áreas do Sebrae Goiás, e o histórico recente, as partes interessadas foram definidas e classificadas conforme o seu grau de poder e interesse, em 29 e 30/05/18 durante reunião da DIREX e gerentes, obtendo:

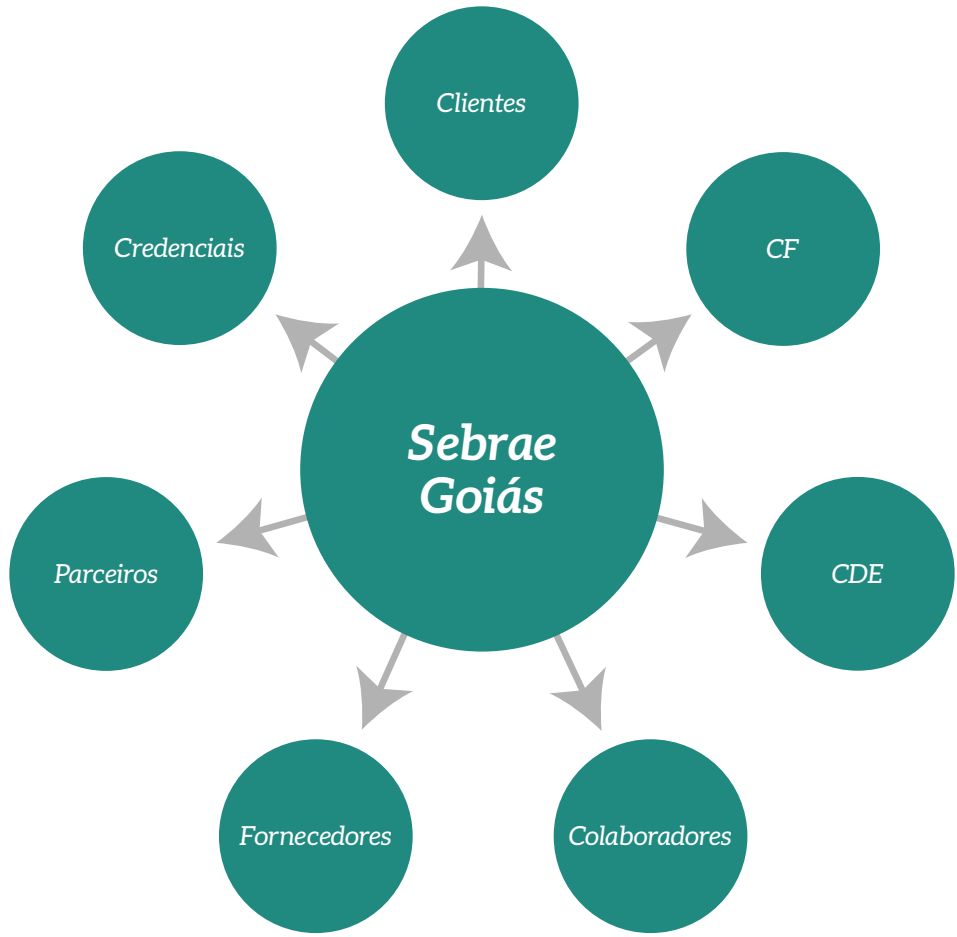


Em consideração a Transformação Digital, para o ciclo de 2018-2019, foram priorizadas as Partes Interessadas (PIs) que interferem diretamente na sobrevivência do Sebrae Goiás, cujos resultados demonstraram alto poder e alto interesse, conforme método utilizado: matriz Poder X Interesse.

Foram coletadas com as áreas de relacionamento das PIs priorizadas, as informações mais atuais a respeito das necessidades e expectativas destes.

A partir daí a UGE iniciou a vinculação das Partes Interessadas à estratégia de atuação do Sebrae Goiás. Primeiramente, foi extraída das necessidades e expectativas a característica que melhor define a expressão da PI a respeito do que é esperado, que deverá ser avaliado, o atributo.

Na sequência, elevou-se o atributo ao nível de compromisso (qualitativo ou quantitativo), dando clareza ao que é requerido pelas PIs, o requisito. Com essa definição, foi possível a identificação em relação aos atributos e requisitos frente aos objetivos estratégicos vigentes, de forma que pudessem ser estabelecidos indicadores para mensuração do alcance das necessidades e expectativas das PIs.



PARTE INTERESSADA	NECESSIDADE / EXPECTATIVA	ATRIBUTO	REQUISITO	OBJETIVO ESTRATÉGICO CORRESPONDENTE	INDICADOR
CLIENTES	Receber informações confiáveis. Receber um atendimento que satisfaça suas necessidades. Receber produtos customizados para atendimento de suas necessidades.	Efetividade do atendimento.	Melhoria da performance no atendimento ao cliente.	Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente.	Índice de efetividade do atendimento.
CONSELHO FISCAL	Agir em conformidade com os normativos internos e a legislação vigente.	Conformidade	Conformidade da gestão	Assegurar a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos, na geração de receitas e na comunicação dos resultados.	Índice de conformidade de Auditoria/ Compliance.
CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL	Que os produtos e serviços do Sebrae Goiás sejam altamente recomendados pelos seus clientes.	Consolidação das estratégias de atuação.	Manutenção da performance junto aos clientes.	Ser a instituição de referência na promoção da competitividade dos pequenos negócios.	Índice de recomendação do Sebrae (NPS). Obs.: referente à pergunta Q8, falando sobre os serviços do Sebrae, dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você recomendaria os produtos/serviços do Sebrae Goiás.
COLABORADOR	Melhora na comunicação entre áreas. Maior colaboração entre as pessoas e as equipes. Oportunidades iguais de reconhecimento. Tratamento igualitário. Ser valorizado.	Clima organizacional.	Melhoria do ambiente interno.	Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e a obtenção de resultados.	Índice de favorabilidade.
FORNECEDOR	Solicitações antecipadas. Planejamento das demandas, para pronto-atendimento.	Contratação em conformidade com os critérios do PDF.	Confiabilidade no processo de contratação.	Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.	Por se tratar de um requisito qualitativo não é mensurada, em termos numéricos, a satisfação do fornecedor em relação ao serviço prestado e relacionamento com o contratante/gestor do contrato. É verificada a confiabilidade do processo de contratação durante as reuniões de relacionamento, em que são feitas avaliações com duplo viés. Avalia-se a satisfação do contratante e a do fornecedor em relação ao serviço prestado e ao relacionamento com o gestor do contrato, conforme critérios definidos pelo PDF.
PARCEIRO	Desenvolver uma relação “ganha-ganha”. Otimizar os recursos alocados na parceria.	Efetividade das parcerias.	Contribuição para excelência na gestão.	Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos.	Em definição pela UPP.
CREDENCIADO	Simplificação na solicitação dos documentos para pagamento. Ajuste anual dos valores praticados (Km, alimentação, hospedagem e H/A).	Contratação coerente com o mercado.	Perenidade nas contratações.	Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores.	Índice de satisfação do credenciado.

PERSPECTIVA,	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	RPI
Partes Interessadas (Indicadores de Resultados Institucionais)	Ser a instituição de referência na promoção da competitividade dos Pequenos Negócios	1. Taxa de resultados alcançados em projetos de atendimento	60%
		2. Índice de efetividade do atendimento	8,1
		3. Índice de Recomendação do Sebrae (NPS)	77,10%
		4. Índice de imagem junto aos pequenos negócios	8,54
	Contribuir para o desenvolvimento nacional através do fortalecimento dos pequenos negócios	5. Índice de imagem junto à sociedade	8,9
Processos (Indicadores de Desempenho)	Ter excelência no atendimento, com foco no resultado para o cliente	1. Índice de satisfação do cliente	9,0
		2. Número de donos de pequenos negócio atendidos	80.792
		3. Número de potenciais empresários atendidos	95.368
		4. N. de PN atendidos	100.990
		5. Número de MEI atendidos	57.046
		6. Número de ME atendidas	37.313
		7. Número de EPP atendidas	6.631
		8. Atendimento a pequenos negócios com soluções específicas de inovação	8.000
		9. N. de PN fidelizados	50.495
		10. Número de pequenos negócios atendidos por meio de serviços digitais	Não definido para 2018.
		11. Taxa de usuários que retornam ao Portal Sebrae	Não definido para 2018.
	Potencializar um ambiente favorável para o desenvolvimento dos PN	12. Número de municípios com políticas de desenvolvimento implantadas	6
	Promover a educação e a cultura empreendedora	13. Número de potenciais empreendedores atendidos	15.930
	Prover conhecimento sobre e para os pequenos negócios	14. Número de acessos aos conteúdos do Portal Sebrae	Não definido para 2018.
	Articular e fortalecer a rede de parceiros estratégicos.		Não definido para 2018.
Ter excelência no desenvolvimento de produtos, serviços e canais de comunicação e atendimento adequados aos segmentos de clientes.	15. Índice de aplicabilidade dos produtos e serviços	Não definido para 2018.	
Assegurar a efetividade e a transparência na aplicação dos recursos e na comunicação de resultados.	16. Índice de conformidade de auditoria/compliance	Não definido para 2018.	
Recursos (Indicadores de Desempenho)	Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados.	17. Índice de favorabilidade	70%
	Ampliar e fortalecer a rede de fornecedores	18. Índice de satisfação com os fornecedores	7,0
	Ter as melhores soluções tecnológicas e de infraestrutura para a gestão do Sebrae e o atendimento dos clientes	19. Índice de satisfação dos clientes internos	8,0
20. Índice de sustentabilidade na gestão		Não definido para 2018.	
21. Índice de maturidade da infraestrutura		Não definido para 2018.	

5.1 Ética e Transparência

O Código de Ética e Conduta do Sebrae Goiás está diretamente alinhado com os valores da instituição, e reforça seu compromisso com a ética, a apresentação do conceito de conflito de interesses e a descrição de condutas esperadas e intoleráveis (sujeitas a medidas disciplinares) dos empregados.

Em 2018, a Sebrae Goiás promoveu uma campanha de maior disseminação, visando a efetividade dos controles internos e externos, quando tratamos de parceiros e fornecedores.

Para garantia maior de nosso compromisso, temos nossos canais de comunicação abertos:

Partes Interessadas	Ferramentas de Diálogo
Colaboradores	Pesquisa de clima
	Ouvidoria (gestão de conflitos)
	Redes sociais
Clientes	Canais comerciais (e-commerce)
	Pesquisa de satisfação
	Ouvidoria (gestão de reclamações)
	Redes sociais
	Atendimento on-line
	Central de Relacionamento
Sociedade	Ouvidoria
	Redes sociais
	Central de Relacionamento



A Ouvidoria Sebrae é o seu canal direto para sugerir, reclamar, elogiar, criticar ou denunciar a atuação do Sebrae. Ela conta com ouvidores e interlocutores capacitados para garantir que a sua manifestação seja atendida e receba o tratamento adequado.

A Ouvidoria atua em âmbito externo e interno. Dessa forma, toda a sociedade pode ser atendida: o leitor do portal, o usuário do Sebrae Nacional e dos estados, bem como os fornecedores, consultores, parceiros, conselheiros, dirigentes, colaboradores e estagiários do Sistema Sebrae.

É responsável por acolher e tratar a sua manifestação, com o sigilo necessário, tomando as devidas providências para que a sua questão seja avaliada, no prazo especificado.

No caso de denúncia, seu tratamento tem um caminho próprio e especial no Sebrae para garantir a integridade da nossa atuação.

Imediatamente após o cadastramento de manifestação o interessado receberá um número que permitirá acompanhar o andamento da sua demanda via site.

Qual o prazo de resposta ao cliente?
- 10 dias úteis para as sugestões, elogios e reclamações.
- Até 40 dias úteis para tratamento das denúncias.

Outras formas de falar com a Ouvidoria
E-mail: ouvidoria@sebrae.com.br

Como age a Ouvidoria Sebrae?

- > Com integridade, transparência e imparcialidade;
- > Com o compromisso de atuar com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação;
- > Zela pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- > Resguarda o sigilo das informações a que tiver acesso;
- > Articula com as Unidades do Sebrae Nacional e com os interlocutores da Ouvidoria nos Sebraes nos Estados e no Distrito Federal;
- > Zela pelo Código de Ética, sempre que possível de forma preventiva, sensibilizando e orientando os empregados do Sebrae;
- > Com autonomia para apuração das ocorrências recebidas e analisadas e independência para atuação na busca pela solução das ocorrências.

5.1.1. Portal da Transparência

O processo de implantação do Portal da Transparência está sendo estruturado em etapas, sendo: reuniões por videoconferência com o Sebrae Nacional, reunião com a Diretoria Executiva para deliberação da constituição de um grupo de trabalho composto por gestores de conteúdo, Unidade de Auditoria Interna e Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação, publicação de portaria Direx com a designação de gestores de conteúdo, levantamento de informação para definição de padrões de gestão e monitoramento descrevendo procedimento operacional.

Benefícios identificados com sua implantação:
Melhoria da descrição dos processos internos;
Organização das informações no sistema RM;
Melhoria de processos no sistema RM;
Mitigação de risco na gestão de contratos;
Interface com o Sebrae Nacional.

A estruturação do portal, por meio de processo descrito como boa prática de gestão, garante a continuidade e o refinamento constante das informações da gestão do Sebrae Goiás.

6. Gestão de Risco

Para o Sebrae Goiás, a gestão de riscos é o coração de sua atividade, adquirindo maior robustez em sua consolidação efetiva ao longo do ano de 2018, promovendo a consolidação de seu comitê de riscos, o qual permitiu por meio de uma metodologia própria a identificação da matriz de riscos do Sebrae Goiás, promovendo avanço na gestão de risco para um crescimento sustentável.

Vale destacar que o processo de integração das áreas/unidades que compõem o Sebrae Goiás, assim como a consolidação de seu Sistema Integrado de Gestão – SIG, resultou na identificação de riscos operacionais e estratégicos, devidamente alinhados ao modelo de gestão e políticas.

Esta união, interação entre áreas e unidades, também agregou ao modelo de gestão de riscos adotado pelo Sebrae Goiás, possibilitando uma adequada avaliação para prevenção de impactos decorrentes da eventual incidência destes riscos levantados, ocasionada por eventos externos ou internos.

6.1. Comitê de Gestão de Riscos (2018)

Objetivo do Comitê de Gestão de Riscos: promover a cultura e sistematização do processo de Gestão de Riscos no Sebrae Goiás.

- Atribuições:
- Identificar e consolidar os riscos operacionais e estratégicos aos quais o Sebrae Goiás está exposto;
 - Avaliar impactos e probabilidades associados aos riscos identificados;
 - Discutir com demais Unidades as estratégias de mitigação de riscos, avaliando alternativas recomendadas;
 - Gerenciar e monitorar os riscos, segundo critérios estabelecidos para classificação e priorização dos mesmos e conforme planos de ações elaborados pelas Unidades;
 - Recomendar de forma colegiada matérias de riscos a serem avaliadas pela diretoria e propor, juntamente com outros órgãos de governança, linhas de ação e diretrizes a serem deliberadas e aprovadas pela Diretoria e Conselho Deliberativo.

6.2. Fortalecimento da Governança Corporativa, Riscos e Compliance

Merecem destaque ações realizadas com foco no fortalecimento da Governança Corporativa, Riscos e Compliance em 2018:

- Projeto de Fortalecimento da Ouvidoria do Sebrae Goiás;
- Sensibilização dos empregados (Ponto de Encontro) de temas relacionados a GRC-Governança, Risco e Compliance;
- Elaboração e disseminação aos clientes no atendimento presencial do Manual de Integridade, parceria do Sebrae com a CGU relacionada ao Projeto Empresa Inteira;
- Mobilização de um Comitê de Crise em função da greve dos caminhoneiros;
- Promoção de seminário sobre o tema GRC, com palestra promovida pela empresa Deloitte;
- Execução da 2ª etapa da metodologia de auditoria com foco em riscos.

6.3. Auditorias Compliance

O Sebrae Goiás, alinhado a diretrizes do Sistema Sebrae e buscando convergência com transformações no ambiente corporativo nacional e internacional, está construindo e aperfeiçoando continuamente ações para consolidação do Programa de Integridade Corporativa do Sistema Sebrae:

“O ambiente corporativo brasileiro vem sendo impactado por inúmeras mudanças, refletindo respostas a exigências da comunidade nacional e internacional para uma mudança de atitude contra desvios e não conformidades identificadas no âmbito da administração pública e privada.

Valores importantes, indispensáveis ao fortalecimento de uma nação, estão sendo resgatados e ganhando um protagonismo decisivo na formação da imagem e da credibilidade das instituições e das empresas de todos os setores, independentemente do seu porte, principalmente na percepção de seus clientes e da sociedade em geral.

Essas mudanças, inicialmente voltadas ao relacionamento das empresas, das corporações financeiras e dos governos, ampliaram-se para praticamente todas as relações econômicas, sociais e políticas do país.

A evolução da legislação em nível internacional e nacional incorpora de forma explícita e inovadora a ética e a integridade não apenas como expressões de boas práticas, mas como atributos empresariais obrigatórios e incorporados à sua rotina.

O Sebrae, referência no apoio aos micro e pequenos negócios brasileiros, não poderia ficar alheio a essas mudanças. Assim, imediatamente após o início da vigência da Lei nº. 12.846/2013 – denominada Lei Anticorrupção –, em fevereiro de 2014, iniciou dois movimentos buscando se preparar para esse novo momento. O primeiro, no sentido de levar orientação e capacitação aos pequenos negócios, resultou no Programa Empresa Íntegra; e o segundo, a partir de 2015, voltado à implantação em todo o Sistema Sebrae do Programa de Integridade Corporativa – Compliance.

Assim, nos últimos quatro anos, medidas concretas e reconhecidos avanços são registrados na implantação do Programa que compreende um amplo diagnóstico de eventuais exposições a riscos, em suas principais operações. Com efeito, instalou-se o Comitê Permanente de Compliance e Auditoria Externa vinculado ao Conselho Deliberativo Nacional, já foram concluídos três ciclos anuais de verificação dos controles a partir das principais transações críticas relacionadas a riscos identificados. Foi construído e implantado um Código de Ética único, para todo o Sistema Sebrae e instaladas as Comissões de Ética. A Ouvidoria, fortalecida e reestruturada, incorporou a função de canal de denúncia. A maioria das Unidades Estaduais já instalou seus Comitês de Compliance, também vinculados aos Conselhos Deliberativos Estaduais, entre outras iniciativas de igual importância.”

Fonte: Manual do Programa de Integridade Corporativa
Compliance - Sistema Sebrae

Agora, mais um avanço na consolidação do Programa é alcançado, com o lançamento do Manual do Programa de Integridade Corporativa – Compliance – do Sistema Sebrae, em sua primeira versão, que deverá ser aprimorada e enriquecida à medida que sua implementação for avançando e consequentemente absorvendo as características específicas das atividades do Sistema Sebrae.

Paralelamente, inicia-se as capacitações para todos os nossos colaboradores - que em seguida serão estendidas a fornecedores e parceiros -, disponibilizando primeiramente um curso em EAD sobre o Código de Ética e, em seguida, outros dois cursos também em EAD, sobre o Programa de Integridade Corporativa.

Isso possibilitará o alcance de uma importante meta da atual gestão: a implementação do Compliance como rotina, convergindo com as melhores práticas de governança corporativa e dando suporte a um dos mais importantes valores incorporados à cultura do Sebrae: **a integridade**.

7. Sebrae Sustentável

O Sebrae Sustentável é o Programa de Responsabilidade Socioambiental e Desenvolvimento Social do Sebrae Goiás, que visa o relacionamento ético e transparente da organização com todas as partes interessadas.

Em seu terceiro ciclo concluído em 2018, manteve-se norteado por suas quatro grandes diretrizes - Ambiental, Social, Econômica e Gestão de Qualidade e Cultural, o Programa reforçou o compromisso do Sebrae Goiás na permanente busca da excelência de sua gestão, oferecendo um ambiente de trabalho saudável e seguro, com mínimo de impacto ambiental de suas atividades, tornando-o referência a clientes e parceiros.

Por meio deste programa, a instituição adotou em sua estratégia de negócios, conceitos e práticas em sua gestão, que refletem em aspectos desde a formação de pessoas às práticas de gestão, como compra de materiais, contratação de serviços e ofertas de produtos e serviços.

Destaca-se como principais benefícios alcançados pelo Programa Sebrae Sustentável, em 2018, a contribuição com a construção de aprendizados que são compartilhados por todos que desejam entender e praticar a sustentabilidade, sendo estes atores diretamente envolvidos (colaboradores) como indiretamente (clientes, fornecedores, parceiros e terceirizados).

- a) Consolidação do compromisso do Sebrae Goiás com a responsabilidade socioambiental e desenvolvimento social;
- b) Promoção de referência e fonte de inspiração para clientes e parceiros quanto à gestão e prática de princípios vinculados à responsabilidade social;
- c) Contribuição para desenvolvimento de novos paradigmas de gestão responsável;
- d) Promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável;
- e) Foco e direcionamento a valorização da biodiversidade;
- f) Gestão ecoeficiente;
- g) Atendimento aos requisitos legais aplicáveis;
- h) Relacionamento com a comunidade;
- i) Conexão com acordos humanitários;
- j) Igualdade a toda diversidade social;
- k) Valorização da cultura local.

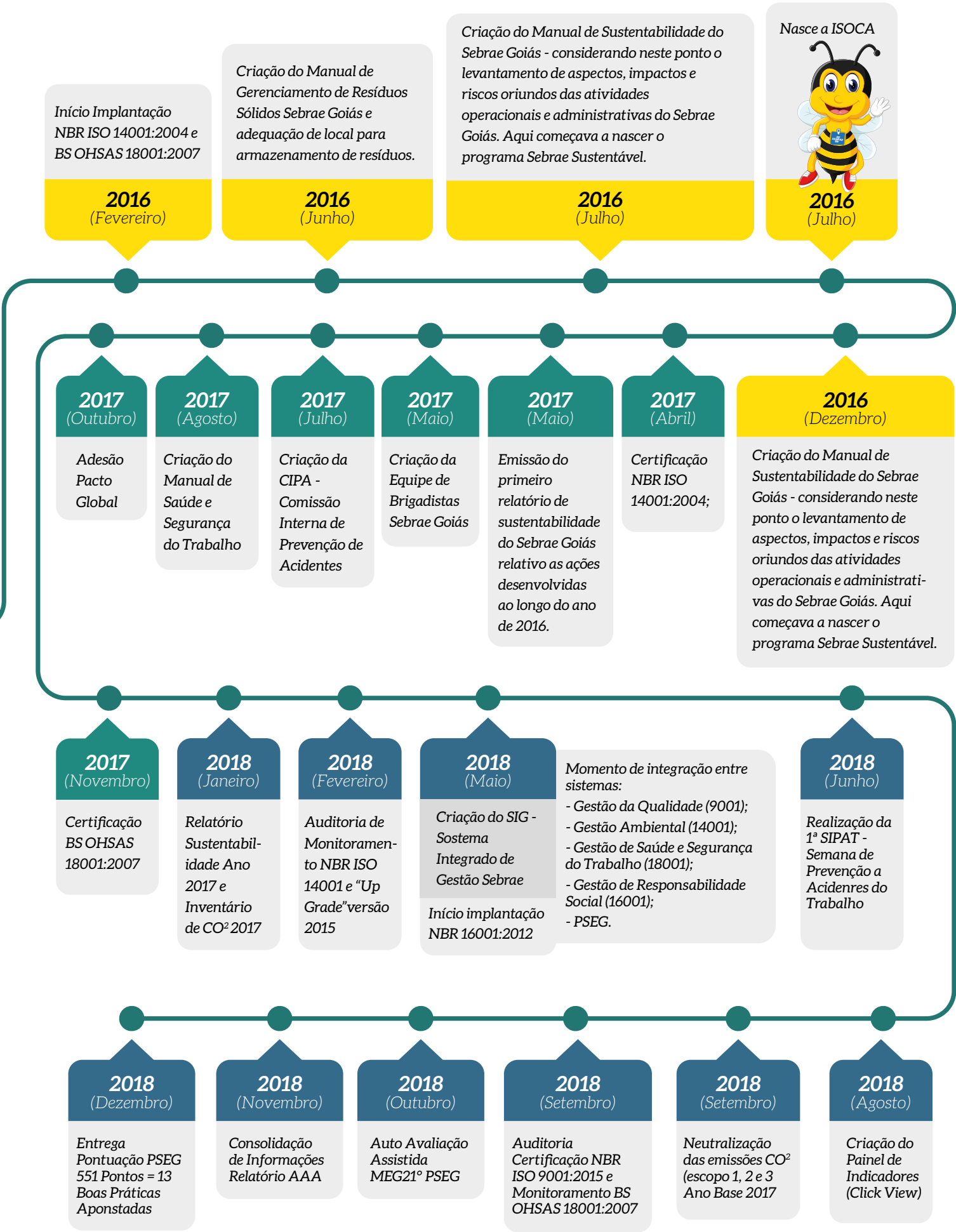
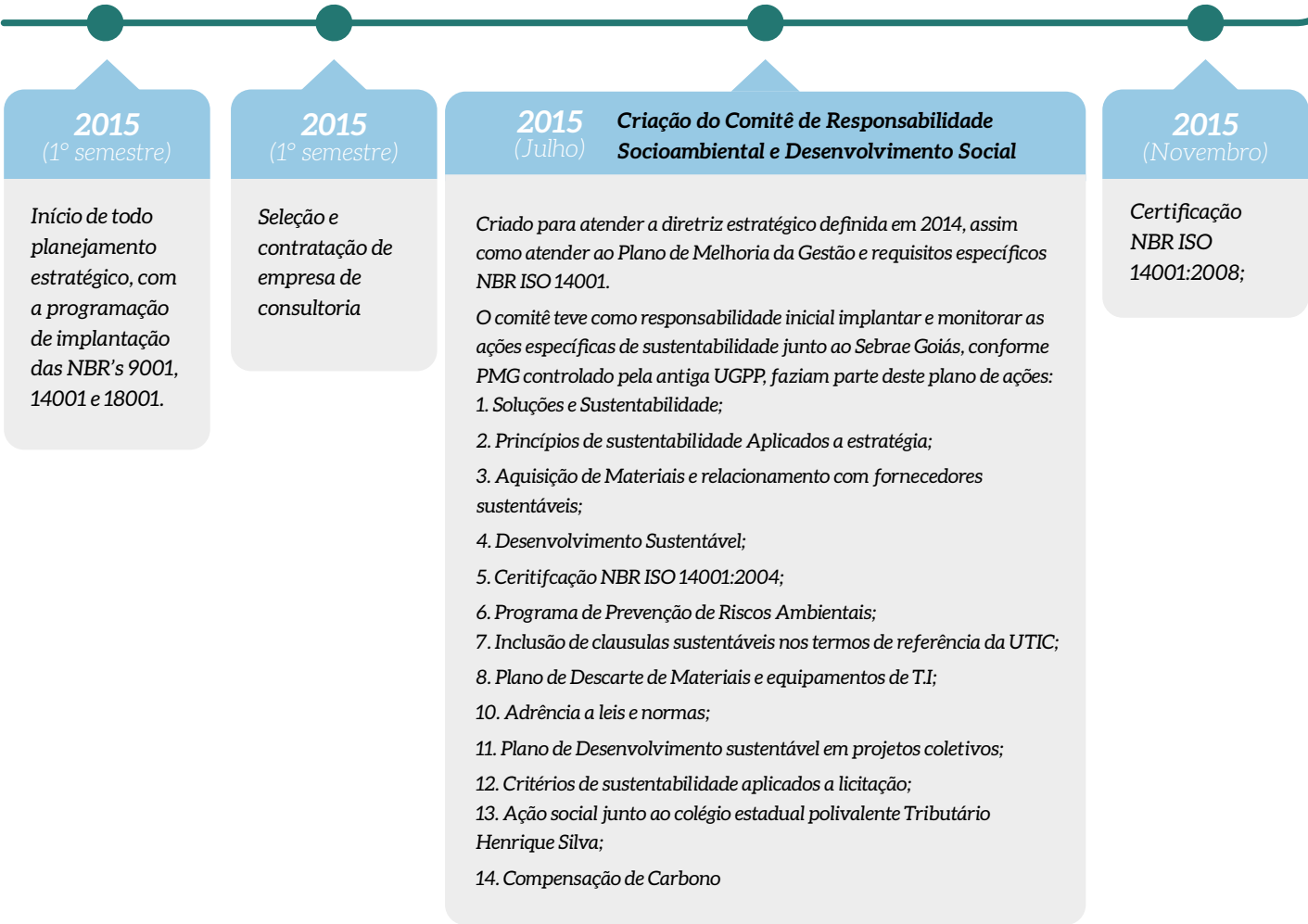
Desbrava desde 2015 caminhos, por meio de diretrizes, capazes de auxiliar e nortear decisões, processos e projetos do Sebrae Goiás, garantindo que os princípios da responsabilidade socioambiental sejam praticados por cada parte interessada deste programa.

7.1. O Comitê de Responsabilidade Socioambiental e Desenvolvimento Social

Conforme composição do comitê gestor do processo, temos lideranças das principais áreas/unidades do Sebrae Goiás, permitindo uma ação integrada quanto ao estabelecimento de objetivos, metas e ações a serem desenvolvidas. Tal interatividade permite a composição efetiva do planejamento traçado pelo comitê e o resultado alcançado junto à equipe interna e externa do Sebrae Goiás, promovendo a busca pelo desempenho sustentável cada vez melhor, seja este resultado tanto quantitativo quanto qualitativo.

7.2. Principais Acontecimentos

Apontado em 2018 como uma boa prática do Sebrae Goiás pela FNQ, em ciclo de autoavaliação PSEG 2018, o Sebrae Sustentável permitiu a padronização do programa em forma de ficha, atendendo ao ciclo de planejamento, desenvolvimento, verificação e aperfeiçoamento, considerando seus ciclos desde 2015, conforme pode ser observado na seguinte linha do tempo.



7.3. Sustentabilidade Certificada – Sistema Integrado de Gestão Sebrae Goiás.

Pudemos aderir no ano de 2018 ao marco da constituição do SIG Sebrae Goiás, ou seja, união entre sistemas certificados e Modelo de Excelência da Gestão. Ação esta que promoveu uma exclusividade de padrões operacionais, o que permitiu a linguagem única entre sistemas de gestão independentes, como é o caso do sistema de gestão da qualidade (NBR ISO 9001:2015), sistema de gestão ambiental (NBR ISO 14001:2015), gestão da responsabilidade socioambiental (NBR 16001:2012), gestão da saúde e segurança do trabalho (BS OHSAS 18001:2007) e Programa Sebrae de Excelência da Gestão (PSEG – MEG21º).

Essa união de esforços permitiu abordagens padronizadas e determinação de planos de ação unificados, caracterizando o grande diferencial deste processo no ano de 2018, que nada mais foi do que uma gestão moderna focada na conscientização e a preparação para gerir mudanças conforme a inserção de cada requisito compreendido por estes sistemas independentes.

Por meio do SIG, foi possível criar as condições para que a transformação fosse realizada de maneira consistente e concomitantemente com o desenvolvimento da cultura e consciência das partes interessadas, proporcionando um desenvolvimento sustentável.

As etapas e processos operacionais que constituíram o SIG em 2018 asseguram-lhe perenidade de ações, considerando ainda que não há um sistema, programa ou requisito que se sobressaia, todos se comunicam atualmente de uma maneira fluida e contínua.

O SIG proporcionou ao Sebrae Goiás os seguintes benefícios:

- 1. Otimização da gestão
- 2. Mais controle e agilidade nos processos
- 3. Mais qualidade de informações
- 4. Redução de retrabalhos
- 5. Melhoria na tomada de decisões
- 6. Desenvolvimento de uma mentalidade de riscos
- 7. Entendimento de expectativas e necessidades de partes interessadas
- 8. Maior foco no cliente
- 9. Melhoria no relacionamento com o meio socioambiental
- 10. Garantia de critérios de saúde e segurança operacionais
- 11. Determinações de papéis, responsabilidades e autoridades conforme processo
- 12. Garantia de infraestrutura adequada
- 13. Consolidação de resultados, por meio do estabelecimento de indicadores
- 14. Maior comprometimento da equipe de trabalho
- 15. Avaliações contínuas de desempenho
- 16. Promoção de melhorias contínuas
- 17. Gestão de impactos ambientais
- 18. Ciclos constantes de auditorias internas e externas, promovendo a análise e avaliação constante do SIG.

A caracterização do SIG como um processo vivo e em constante melhoria só foi possível pela interação e cooperação de todas as áreas/unidades, além de uma constância de ações junto às partes interessadas. Considerando nesse ponto que o alcance do sucesso do SIG foi o envolvimento de toda equipe de trabalho do Sebrae Goiás, desde funcionários à terceirizados.

Essa cooperação proporcionou uma melhor sinergia operacional, permitindo que a gestão da cultura organizacional e a administração de mudanças se destacassem como ferramentas extremamente importantes para a

obtenção dos resultados esperados, os quais não poderiam ser diferentes. Em 2018, o Sebrae Goiás garantiu as seguintes conquistas:

Recertificação NBR ISO 9.001:2015 – Concedida às empresas e instituições que possuem um sistema de gestão da qualidade compatível com os mais altos padrões internacionais de qualidade e gestão;

Manutenção de seu certificado NBR ISO 14.001:2015 – Norma aceita internacionalmente e sua aplicação contribui para melhorar o desempenho das empresas e instituições, por meio da utilização eficiente dos recursos naturais, da redução da quantidade de resíduos e impacto ambiental;

Manutenção de seu certificado BS OHSAS 18.001:2007 – Norma do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional que visa proteger e assegurar um ambiente de trabalho saudável e seguro em uma empresa e/ou instituição.

Certificação NBR 16.001: 2012 – Norma que estabelece os requisitos mínimos para que uma organização formule e implemente uma política de responsabilidade social, levando em conta: responsabilização; transparência; comportamento ético; respeito pelos interesses das partes interessadas; o atendimento aos requisitos legais e outros requisitos subscritos pela organização; o respeito às normas internacionais de comportamento; o respeito aos direitos humanos; e a promoção do desenvolvimento sustentável.

Atingimento de 551 pontos e validação de 13 boas práticas em processo de Autoavaliação Assistida – FNQ – MEG21º - PSEG – traduzindo o que há de mais moderno em termos de gestão, orientando as organizações para que elas atinjam patamares cada vez mais elevados de competitividade. Em destaque, temos as seguintes Boas Práticas apontadas: 1- Projeto de Governança, 2- Portal da Transparência, 3-Sistema Integrado de Gestão, 4- Programa de Responsabilidade Socioambiental e Desenvolvimento Social, 5- Programa Integra Sebrae, 6- Encontro de Alinhamento Estratégico, 7- Metodologia 4DX, 8- Funil de Atendimento, 9- Sistema de Gestão de Metas, 10- Sistema Performance (BI), 11- Integração de CA/Ouvidoria (VASTI), 12- Circuito de Palestras e 13- Programa Desafio AgroStartup.

7.3.1. Padrão, Confiança e Parceria.

a) Gestão por Processos

O Sebrae Goiás possui desde 2015 uma unidade responsável pela gestão de seus processos, tendo uma melhor caracterização no ano de 2018, instituindo a Unidade de Excelência da Gestão, a qual atua com objetivo de ser a curadora, impulsionadora e gestora dos (processos) para melhoria contínua da gestão da instituição, traduzindo a estratégia e acompanhando a evolução dos indicadores junto às demais Unidades, possibilitando melhor aproveitamento dos recursos disponíveis, pessoas, equipamentos, tecnologias, orçamento, dentre outros.

Atualmente o Sebrae Goiás possui informações documentadas que compõem o seu SIG, caracterizadas como Procedimentos Operacionais, Instruções de Trabalhos e Manuais, os quais passam por auditorias periodicamente planejadas e executadas. O ciclo de auditoria 2018 permitiu a identificação de oportunidades de melhorias para o SIG.

b) Gestão de Fornecedores

Por atuar em todo o Estado, a gestão dos fornecedores é um assunto de extrema importância para o Sebrae Goiás.

É necessário um trabalho coordenado e eficiente, de forma a garantir que nossos produtos e serviços tenham a qualidade da marca Sebrae ao chegar a cada cliente/consumidor final.

Para isso o Sebrae Goiás faz uso da metodologia PDF, a qual tem como objetivo promover a capacidade de desempenho superior dos fornecedores de bens e serviços do Sebrae/GO, assegurando oportunidade de ganhos de produtividade, redução de impactos e aumento da qualidade.

Os benefícios esperados ao Sebrae Goiás são: reduzir não conformidades no fornecimento de bens e serviços; intercambiar conhecimento e completar competências (capacitação); otimizar investimentos necessários para o desenvolvimento de fornecedores; e aprimorar a gestão de fornecedores e a gestão de contratos.

Aos fornecedores participantes: estimular a melhoria e a inovação dos processos e produtos por meio da redução de custos com a não qualidade; aprimoramento de processos internos, com aumento da produtividade; aprimoramento da capacidade de inovação, conhecimento e mitigação de aspectos e impactos ambientais e proporcionar o aumento de competitividade para ampliação de mercado.

A metodologia PDF estimulou o desenvolvimento dos fornecedores locais, por meio da abertura do canal de comunicação junto ao Sebrae Goiás, indo além da relação de cobrança de entregas.

A metodologia do PDF permitiu conhecer a estrutura de processos dos fornecedores contratados, observando vários aspectos, entre eles a não utilização de trabalho infantil e garantia de um processo sustentável. Todo esse contato e comunicação acarretou em melhorias na entrega ao Sebrae e a outros clientes da empresa.

Dentre os mecanismos de interação com os fornecedores, destacam-se: reuniões de relacionamento mensais com a utilização de ata para registro de todas as ações e feedbacks. As oportunidades de melhorias são tratadas e inseridas no Plano de Melhoria (PDF), sendo executado e acompanhado pelo gestor do contrato com participação do fornecedor.

A comunicação de não conformidades e de ações corretivas é realizada de forma imediata por meio de check list de conferência da entrega de produtos ou serviços, atribuindo assim o apontamento de Satisfeito, Insatisfeito ou Satisfeito Parcialmente (PO Aquisição de Bens e Serviços).

Garantindo ainda a sustentabilidade dos fornecedores contratados, classificados como geradores de impacto ambiental, o Sebrae Goiás, em parceria com a Universidade Federal de Goiás, por meio da Liga Ambiental – constituída por estudantes de engenharia civil e ambiental –, promoveu, em 2018, apoio gratuito para conformidade legal destes empreendimentos. Tendo as seguintes entregas:



Conforme consulta na plataforma de relacionamento com fornecedores: temos 52% dos contratos enquadráveis no projeto cadastrados e participantes da metodologia PDF.

A título de esclarecimento sobre aprimoramento da metodologia do programa, informamos que em 2018 a metodologia do PDF, em consonância com as iniciativas da Transformação Digital lideradas pelo Sebrae Nacional, foi implantada em Plataforma de Relacionamento com Fornecedores.

A referida plataforma proporcionou o cumprimento de todas as etapas da metodologia do PDF, que são realizadas pelo próprio gestor do contrato, impactando em redução de despesas com contratação de consultores facilitadores na execução das atividades do projeto. Assim, em 20/11/2018, foi realizada pelo gestor estadual do PDF no Sebrae Goiás a disseminação da referida plataforma a todos os gestores de contrato para inclusão de todos os contratos licitados do Sebrae Goiás. Os gestores estão sendo acompanhados e nossa meta é atingir o cadastro de 100% dos contratos.

Temos ainda concomitantemente a avaliação de fornecedores, sendo que 99% dos fornecedores de compra direta foram avaliados satisfatoriamente em 2018.

7.3.2. Compromisso com a Saúde e Segurança no Trabalho

Além de agradável e confiável, o ambiente do Sebrae Goiás é também saudável e seguro. Isso não apenas vinculado ao atendimento de requisitos e a manutenção de nossa certificação BS OHSAS 18001:2007, mas também a todo planejamento, desenvolvimento e melhoria de nosso processo interno, responsabilidade e dedicação de nossa equipe.

Em 2018, foi intensificada a prevenção e mitigação de riscos de saúde e segurança do trabalho, por meio da atualização de nossos programas – PPRA e PCMSO, garantindo efetividade e eficácia de ações ali determinadas. O foco foi orientar sobre medidas de prevenção e necessidade de manutenção de exames, e classificar o potencial de risco destes estarem vencidos.

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RESULTADO 2018
Manutenção de Exames de Saúde Ocupacional	Nº de empregados com ASO vencidos / nº total de empregados X 100	Até 2% de exames vencidos	0%
Controle de Plano de Ação oriundo de PPRA	Nº de ações executadas / nº de ações planejadas X 100	75% de ações concluídas para o ano de 2018	100%
Implantação de CIPA	Nº ações concluídas / nº ações planejadas X 100	100% de ações realizadas	100%
Implantar instruções de segurança por espaço ocupacional/unidade/regional	Total de IS de segurança/ total de empregados X 100	100% de instruções de segurança descritas e implantadas	100%

Esse foi o ano dos eventos de Saúde e Segurança, como se não bastasse a inauguração da sala de bem-estar, a qual fornece atividades voltadas à saúde emocional e física tanto de colaboradores quanto de terceiros, o Sebrae Goiás promoveu:

7.2.3.1. A segunda eleição da nossa CIPA

- a. Eleição em 05 e 06/07/2018
- b. Treinamento em 11 a 13/09/2018
- c. Posse em 14/09/2018
- d. Composição:

Presidente: Adriana Machado (indicada pela DIREX)
Vice-Presidente: Sérgio Miranda (eleito pelos empregados)
Titulares: Flávio Romeiro (indicado pela DIREX) e Glenda Andrade Caliman (eleita pelos empregados).
Suplentes: Vera Lúcia Elias (eleita pelos empregados), Monique Galvão (indicada pela DIREX), Lúcia Amélia de Queiroz (eleita pelos empregados) e Carlos Vinícius Parreira Aires (indicado pela DIREX).

Em função do número de empregados, os Escritórios Regionais não possuem CIPA, mas contam com colegas designados pelos gerentes, que receberam treinamento e irão também ser responsáveis pelas ações junto às suas equipes.

7.2.3.2. SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho)

- a. Realizada em 18 a 21 de junho de 2018.
- b. Temas abordados: alimentação saudável, defesa pessoal, inteligência emocional, DST e AIDS, direção defensiva.
- c. Atividades realizadas: apresentação musical com talentos da casa, quick massagem, avaliação de bioimpedância, reflexologia podal, aferição de pressão arterial e glicemia.
- d. Informações detalhadas e fotos das atividades estão no processo Gedoc: 18657/2018



Trabalhando os seguintes temas:


Campanha do agasalho	Peça Teatral – Alcoolismo e Tabagismo (Dona Benta)	Aferição de pressão arterial e glicemia	Reflexologia Podal
Ginástica laboral	Palestra sobre a Nova Legislação Trabalhista	Palestra: Direção Defensiva - carros e motos	Exame de Bioimpedância
Palestra: Alimentação Saudável - Realização: Dra Fernanda Monteiro - Nutricionista	Palestra AIDS/DST	Palestra Saúde Emocional	Minicurso de defesa pessoal – Mestre César Galvão

7.2.3.3. Trabalhamos pelo Segundo Ano a Simulação de Emergência (18/05/2018)

O foco desse ano foi o abandono rápido e imediato do prédio em caso de qualquer emergência grave ou gravíssima, em atendimento a norma técnica nº 17/2017 do Corpo de Bombeiros do Estado de Goiás.



7.2.3.4. E Ainda Houve Atualização da Equipe de Brigadistas



Portaria DIREX nº 63/2018

A Diretoria Executiva do SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE GOIÁS — SEBRAE/GO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Artigo 16 do Estatuto Social do SEBRAE/GO,




RESOLVE:

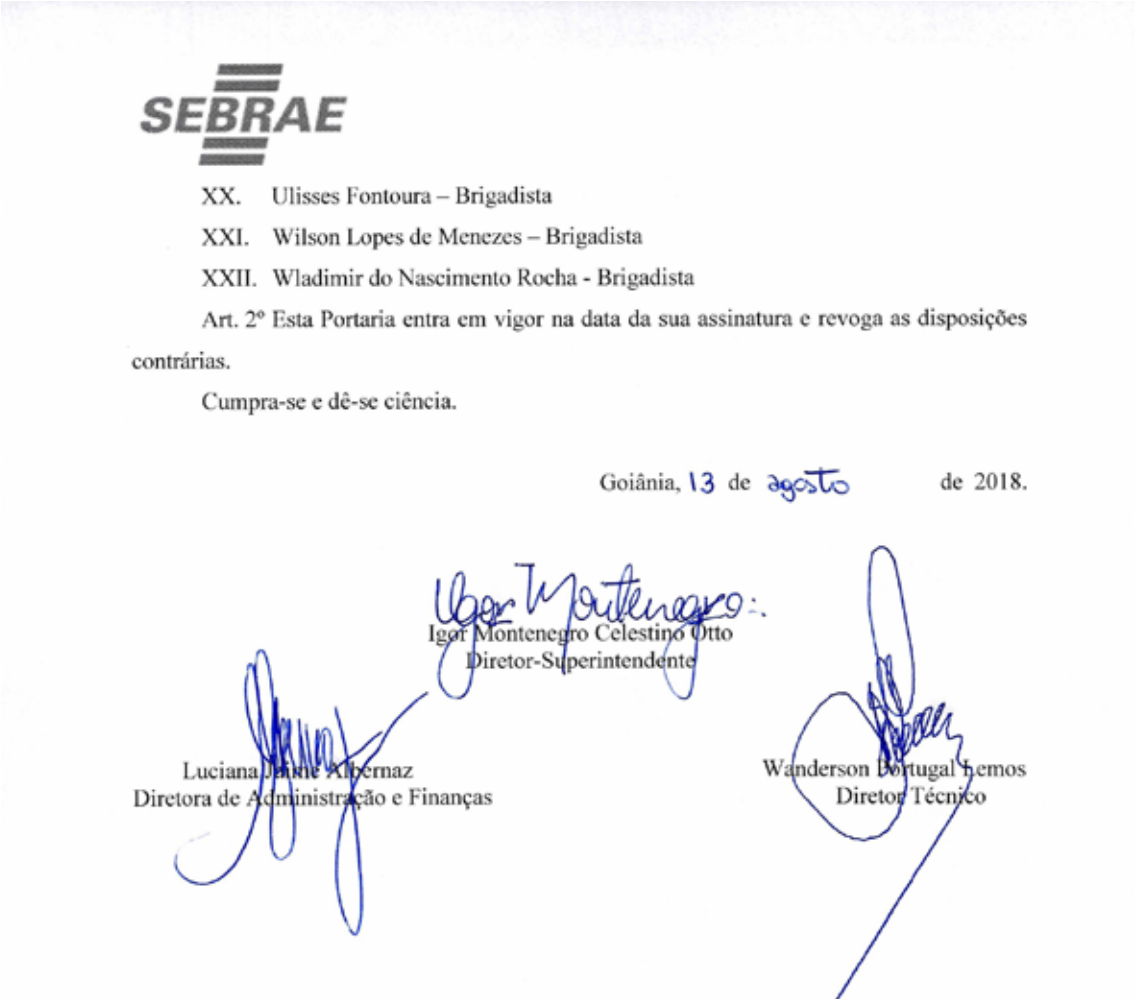
Art. 1º Alterar a composição da Brigada de Incêndio dos prédios da Sede Administrativa e Regional Metropolitana I do Sebrae/GO, vinculando-a à Unidade de Administração.

Parágrafo único. A Brigada de Incêndio do Sebrae/GO passa a ser composta pelos seguintes membros:

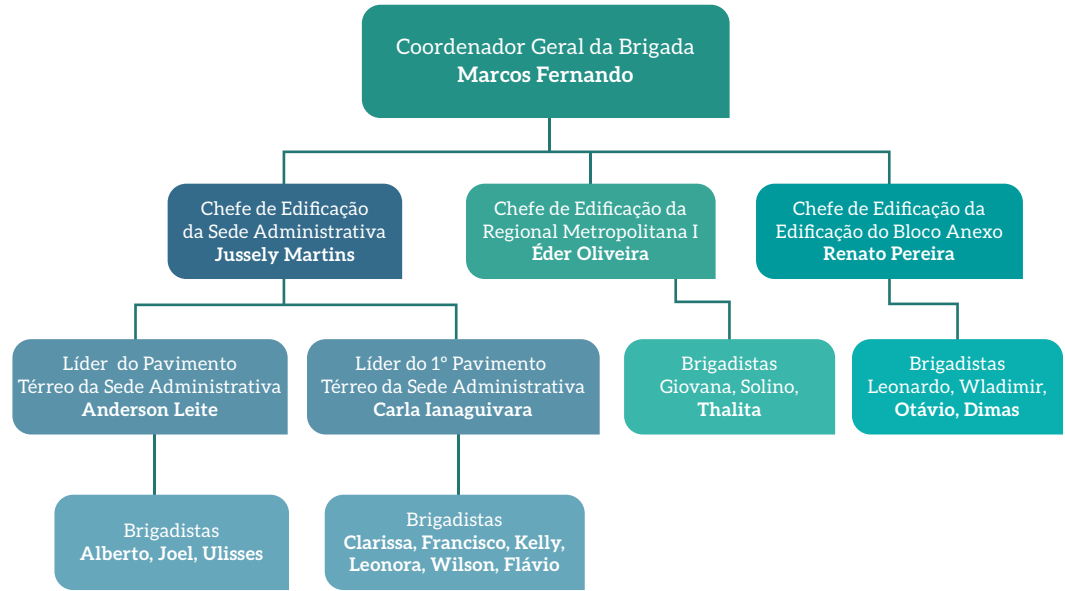
- I. Marcos Fernando Passos - Coordenador Geral da Brigada
- II. Jussely Costa Alves Martins - Chefe da Edificação da Sede Administrativa
- III. Eder José de Oliveira - Chefe da Edificação da Regional Metropolitana I
- IV. Renato Gertrudes Pereira - Chefe da Edificação do Bloco Anexo
- V. Anderson Cesar Leite - Líder do Pavimento Térreo da Sede Administrativa
- VI. Carla Magna Gonçalves dos Anjos Ianaguivara - Líder do 1º Pavimento da Sede Administrativa
- VII. Alberto Elias Lustosa Nogueira – Brigadista
- VIII. Clarissa Bouhid de Camargo – Brigadista
- IX. Flávio Roberto Eugênio Romeiro – Brigadista
- X. Francisco Lima Júnior – Brigadista
- XI. Giovana Antônia Cláudio – Brigadista
- XII. Joel Rodrigues Rocha – Brigadista
- XIII. Kelly Cristine Kuramoto Luis – Brigadista
- XIV. Leonardo Dimas Moraes Perilo – Brigadista
- XV. Leonora Silva Marques Bueno Azevedo – Brigadista
- XVI. Otávio Ferreira Silva Junior – Brigadista
- XVII. Sérgio Miranda de Lima – Brigadista
- XVIII. Solino Salomão Rezende Mourão – Brigadista
- XIX. Thalita Faria Dias – Brigadista

Documento: Portaria - Processo nº 13331





Organograma Brigada



7.3.3. Compromisso Ambiental

a) Comitê de sustentabilidade

O Sebrae Goiás instituiu um comitê de Responsabilidade Socioambiental e Desenvolvimento Social.

Em 2018, foram realizadas um total de 10 reuniões. Tratando temas das diretrizes que regem o programa, tais ações levaram ao desenvolvimento das seguintes ações:

- Adequação dos vídeos da campanha Sebrae Socioambiental – Sede e regionais;
- Elaboração de Edital e Portaria de Doação de Alimentos;
- Neutralização de 100% do CO2 gerado pelo Sebrae Goiás em 2017;
- Curso de Interpretação e Compreensão de Responsabilidade Social com base em requisitos ABNT - NBR 16001:2012;
- Certificação da NBR 16.001:2012 (importante: mais responsabilidade para o Comitê);
- Gestão da Sustentabilidade Corporativa do Sebrae – Pannel de Indicadores de sustentabilidade;
- Ações realizadas em parceria com a Liga Ambiental da UFG: curso de compostagem; cartilha sobre licenciamento ambiental; consultoria para elaboração do Plano de Gestão Ambiental para 5 empresas prestadoras de Serviços do Sebrae);
- Adesão às causas: Setembro Verde: inclusão / Outubro Rosa: prevenção ao câncer de mama / Novembro Azul: prevenção ao câncer de próstata;
- Plano de melhoria da gestão com foco em: tradução para libras (UIC);
- Plano de melhoria da gestão com foco em: atendimento prioritário nas Regionais (UAT);
- Inserção de painéis de atendimento preferencial;
- Participação nas oficinas GRI e ODS, atividades realizadas pelo Sebrae Nacional nos dias 07, 08 e 09/11/2018.

b) Inventário de CO2 2018

Realizar o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) significa mapear, de forma estratégica, o perfil das emissões de gás carbônico. Esse diagnóstico permite identificar quais são as atividades com maior índice de emissões de GEE, viabilizando a implantação de estratégias para redução das emissões. O Inventário de Emissões de GEE é o primeiro passo para desenvolver um cenário de baixo carbono.

A metodologia utilizada pelo Sebrae Goiás para realizar o cálculo das emissões de CO2 é o GHG Protocol, desenvolvida pelo World Resources Institute (WRI) em associação com o World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Essa metodologia é reconhecida e utilizada em todo o mundo, sendo compatível com as normas da International Organization for Standardization (ISO).

A Ferramenta GHG Protocol versão 2018.1.4 possibilita o cálculo de emissões em toneladas métricas de gás carbônico equivalente do Sebrae Goiás. Para tal, é necessário a customização da ferramenta de cálculo, considerando as seguintes fontes de emissão:

- Emissão pelo consumo de combustíveis fósseis por fontes móveis;
- Emissão pela geração de resíduos;
- Emissão pela aquisição de energia elétrica.

Em seguida, faz-se necessário selecionar os escopos para contabilização e elaboração do inventário de emissões, os quais são definidos como escopo 1, escopo 2 e escopo 3, sendo:

- Escopo 1: emissões diretas de GEEs da própria instituição (emissões físicas), incluindo as emissões da queima de combustível e o transporte de propriedade da empresa;
- Escopo 2: emissões de GEEs indiretas líquidas a partir de importações e exportações de energia, como é o caso da eletricidade;

Escopo 3: contempla todas as outras fontes de emissão que possam ser atribuíveis à ação da empresa. No caso do Sebrae Goiás, o gerenciamento de resíduos sólidos, contemplando papel e papelão.

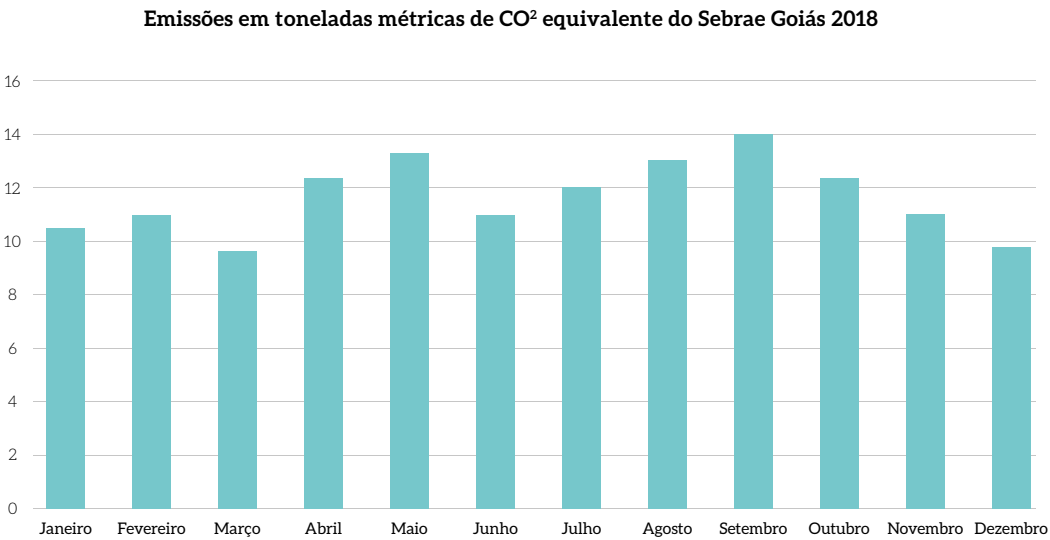
Os dados identificados em cada escopo são anotados em planilhas identificadas e mensalmente é calculado a emissão em toneladas métricas de gás carbônico equivalente do Sebrae Goiás, como identificados nas tabelas abaixo.

Escopo 1 Combustão Móvel Sebrae 2018													
Tipo de combustível (L)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Gasolina	1.999,49	1.743,42	2.867,00	2.523,53	2.827,34	2.827,34	1.957,80	2.067,01	1.923,89	2.186,80	1.999,36	1.668,91	25.703,07
Etanol	1.329,21	631,32	391,32	1.015,78	1.099,75	2.717,12	2.588,28	1.101,23	853,37	3.144,25	416,92	2.263,66	17.552,21
Diesel caminhão	49,08	81,69	293,98	343,01	283,03	43,63	148,72	572,45	632,10	115,07	318,10	160,05	3.040,91

Escopo 2 Consumo de Energia Sebrae 2018													
Consumo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
KWH	41.387,70	41.990,02	45.588,83	45.951,99	42.951,99	37.394,80	41.387,00	43.747,37	48.205,82	53.451,97	45.855,68	45.855,68	533.177,24
MWH	41,39	41,99	45,59	45,95	42,36	37,39	41,39	43,75	48,21	53,45	45,86	45,86	533,18

Escopo 3 Resíduos Sólidos Gerados Sebrae 2018													
Consumo (Kg)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Plástico	193	438	224	562	163	124	193	202	174	161	181	209	2824
Papel	2223	2710	395	1761	2064	1714	2223	1268	1554	550	755	605	17822

Emissões em Toneladas Métricas de CO² Equivalente (t CO²e) Sebrae 2018												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	10,182	10,695	9,812	12,505	13,279	10,828	11,987	13,024	13,839	12,222	10,969	9,769



c) Gestão de Resíduos

Projetos que contribuem para livrar o meio ambiente de mais contaminação por meio de resíduos sólidos e orgânicos foram um dos pontos fortes do Sebrae Goiás em 2018.

Com apoio da Liga Ambiental – UFG e da COOPERMAS, as estações de coleta seletiva já instaladas anteriormente foram devidamente operacionalizadas conforme requisitos legais de segregação e destinação de resíduos.

Considera-se como ponto forte da gestão de resíduos eletrônicos e perigosos a contratação de empresa especializada em tal destinação, permitindo o avanço do Sebrae Goiás no requisito gestão de resíduos.

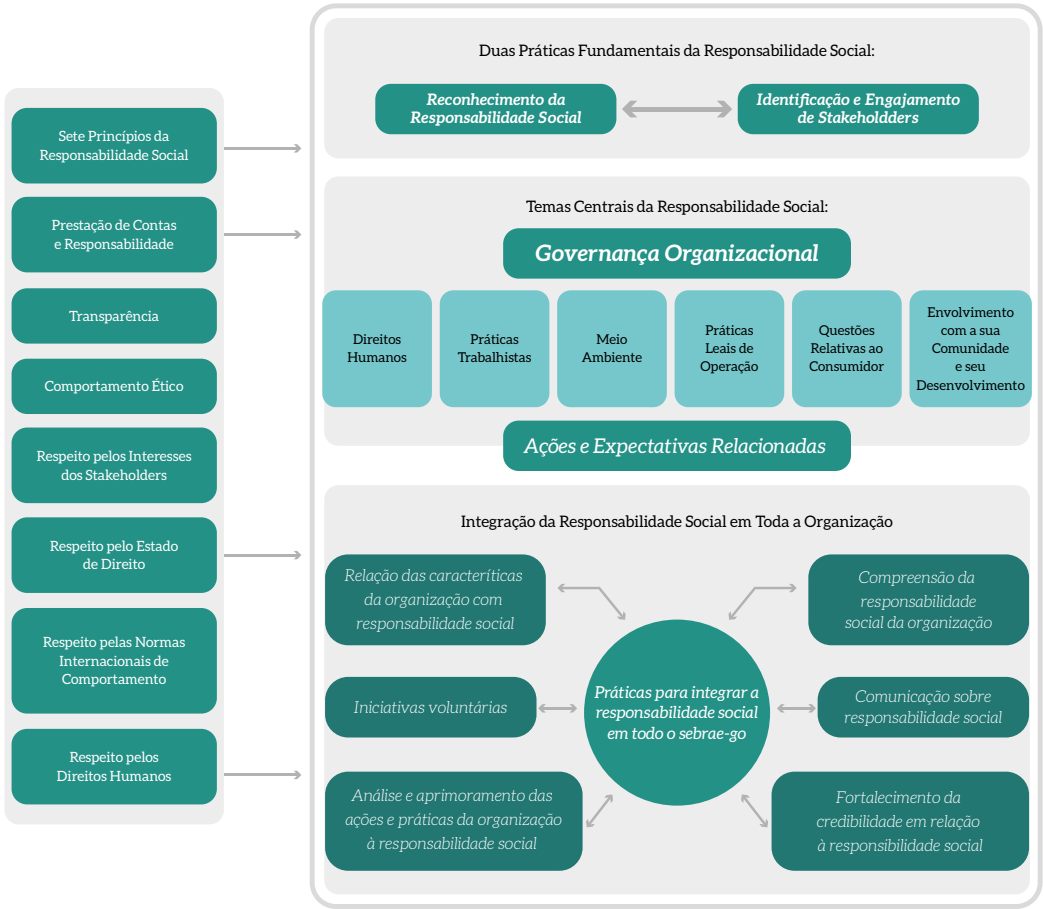
7.3.4. Compromisso com os direitos humanos

a) Responsabilidade Social – diretrizes e os programas vinculados

Foram estabelecidos ainda, como parte do Sistema Integrado de Gestão, requisitos relacionados à gestão de impactos sociais e ao tratamento de alegações de violação de direitos humanos. Em 2018, o Sebrae Goiás foi devidamente certificado quanto ao levantamento de riscos de direitos humanos de suas operações, por meio do processo de certificação NBR 16001:2012 pelo organismo ICQ Brasil.

“O Sebrae Goiás repudia toda e qualquer forma de desrespeito aos direitos humanos e às condições dignas de trabalho”.

Temas Centrais da Responsabilidade Social Trabalhados pelo Sebrae Goiás:



O Sebrae Goiás identificou as questões pertinentes a sua responsabilidade social, considerando os seguintes temas centrais:

I. Governança Organizacional (conforme destacado em item 4 - Relatório de Gestão 2017).

“A governança provê direcionamento, monitora, supervisiona e avalia a atuação da gestão, com vistas ao atendimento das necessidades e expectativas dos cidadãos e demais partes interessadas. Nesse sentido, o Sebrae Goiás se estrutura de forma a garantir uma governança efetiva por meio de uma estrutura clara, unidades que respondam de forma integrada às questões relacionadas aos planos, riscos e controles, bem como ao acompanhamento e monitoramento das ações de forma a garantir a efetividade, legalidade e atendimento às expectativas das partes interessadas.”

Com base nesta estrutura o Sebrae Goiás, por meio de sua Governança, determina e promove a manutenção de um ambiente e uma cultura em que os princípios da responsabilidade social sejam praticados, faz uso dos recursos financeiros, naturais e humanos de forma eficiente e equilibrada, sempre possibilitando o melhor cenário possível. Promove uma oportunidade justa para que grupos sub-representados (entre os quais: mulheres, grupos raciais e étnicos) ocupem cargos de lideranças na organização. Estabelece processos de comunicação de via dupla com suas partes interessadas, identificando áreas de concordância e discordância e negociando para resolver possíveis conflitos. Acompanha a implementação das decisões para assegurar que sejam seguidas de forma socialmente responsável e determina a responsabilização dos resultados das decisões e atividades da organização, sejam eles positivos ou negativos. Periodicamente analisa e avalia os processos de governança da organização; ajustando tais processos de acordo com o resultado das análises e comunicando as mudanças em toda a organização, por meio de seu relatório de gestão conforme exercício.

II. Direitos Humanos

Ao tratar de Direitos Humanos, o Sebrae Goiás possui como premissas fundamentais Situações de Risco para os direitos humanos, ações voltadas a evitar cumplicidade direta, vantajosa e/ou indireta, qualquer tipo de discriminação e/ou exclusão/ofensa a grupos vulneráveis, resguardo aos direitos civis e políticos, assim como direitos econômicos, sociais e culturais.

Permitindo ainda o amparo aos princípios e direitos fundamentais no trabalho, os quais incluem:

- A liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- A efetiva abolição do trabalho infantil;
- A eliminação da discriminação relativa ao emprego e à ocupação.

III. Práticas de Trabalho

O Sebrae Goiás garante práticas diárias que permitem a disponibilização de empregos e relações de trabalho justas, devidamente amparadas pelo Código de Ética, que permite apreciação de requisitos específicos para colaboradores, equipe de fornecedores e equipe de parceiros. Disponibilizando assim condições de trabalho e proteção social, atendimento a critérios vinculados às práticas de saúde e segurança no trabalho (Certificação BS OHSAS 18001:2007), desenvolvimento humano e treinamento no local de trabalho, assim como prática de diálogo social, na qual é possível escutar e promover a devolução de questões em seu canal de Ouvidoria.

IV. Meio Ambiente

O Sebrae Goiás atribuiu a sustentabilidade como um valor para a organização. Sua atuação é firmada nas dimensões da sustentabilidade cultural, ambiental, social e econômica. Para a organização, a sustentabilidade é de grande importância, pois é considerada em vários momentos, como, por exemplo, na tomada de decisão dos dirigentes, no estabelecimento de metas e indicadores relacionados à responsabilidade socioambiental, ao firmar parcerias, quando da revisão do direcionamento estratégico, do planejamento plurianual, planejamento dos projetos, da elaboração do PADI dos empregados e nas licitações com o intuito de realizar compras sustentáveis.

Tais ações permitiram o controle preciso da prevenção da poluição (por meio da gestão de resíduos oriundos de suas atividades), o uso sustentável de recursos, ações voltadas à mitigação e adaptação às mudanças climáticas (inventário de CO2 acompanhado de neutralização) e proteção do meio ambiente e da biodiversidade (apoio a grupos com foco em valorização e proteção da biodiversidade, uso sustentável dos recursos naturais e estímulo a um desenvolvimento urbano e rural ambientalmente favorável).

V. Práticas leais de operação

O Sebrae Goiás promoveu ainda práticas leais de operação, com a promoção de ações contra corrupção, envolvimento político responsável, práticas de concorrência leal, promoção da responsabilidade social na cadeia de valor e respeito ao direito da propriedade do cliente.

VI. Questões relativas ao consumidor

Informações factuais e não tendenciosas e práticas contratuais justas foram e são a base do relacionamento entre o Sebrae Goiás e seus clientes, fornecendo sempre informações sobre produtos e serviços de uma maneira que possam ser compreendidas por essas pessoas, permitindo a tomada de decisões precisas quanto ao objeto contratado. O Sebrae Goiás promove, por meio de suas práticas sustentáveis, a proteção à saúde e segurança do consumidor, proteção e privacidade dos dados do consumidor, o consumo consciente, o atendimento e suporte ao consumidor e solução de reclamações e controvérsias, educação e conscientização (por meio de programas de instrutorias 100% gratuitos).

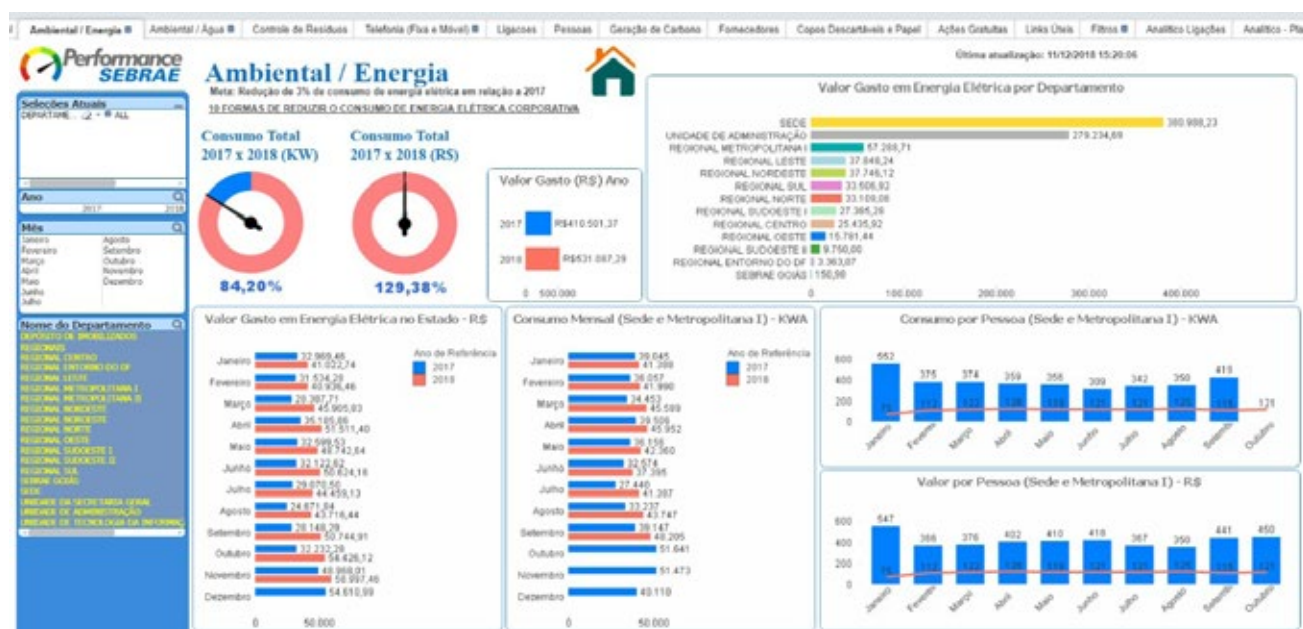
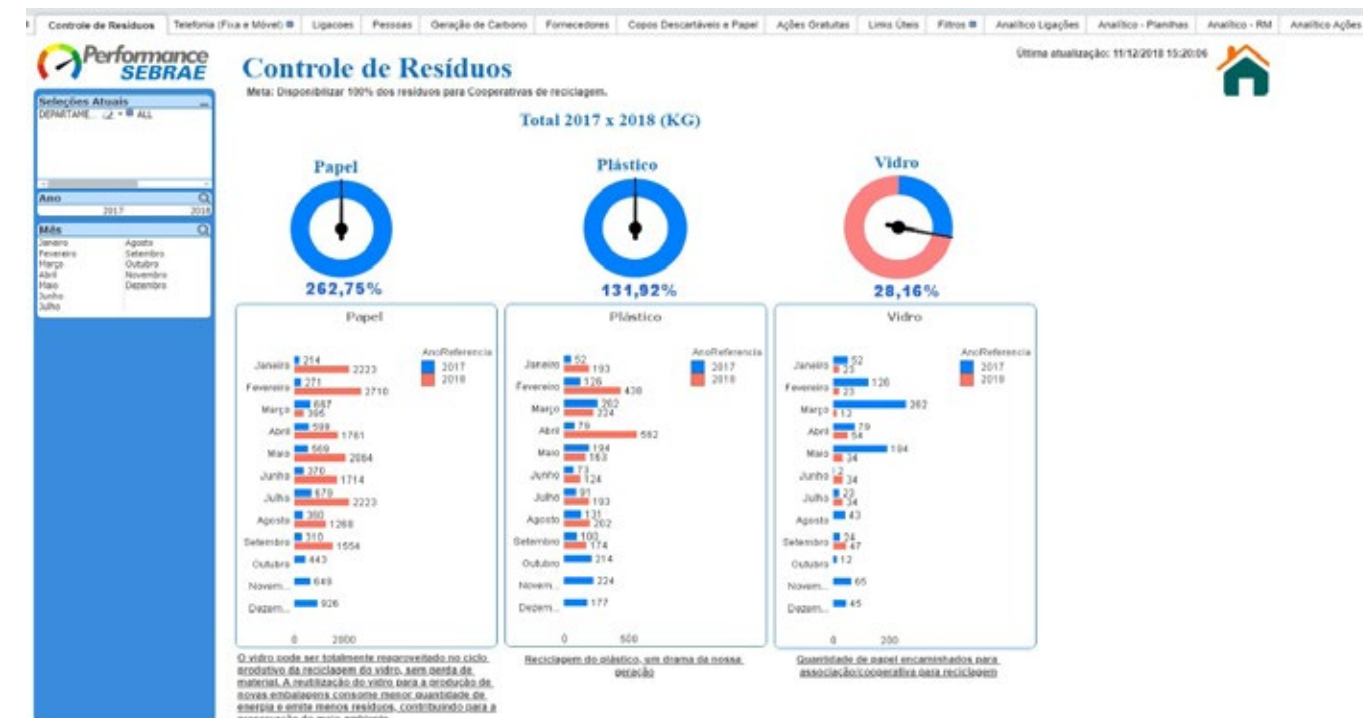
VII. Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

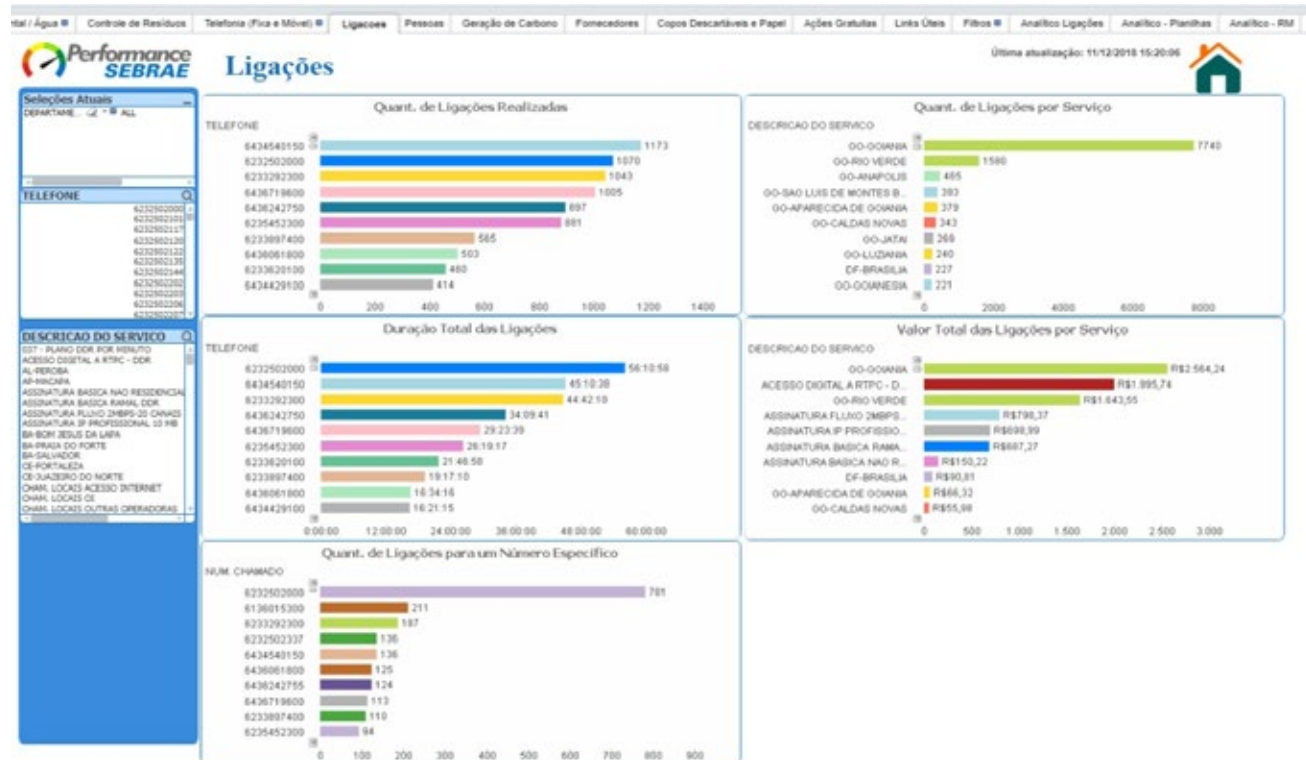
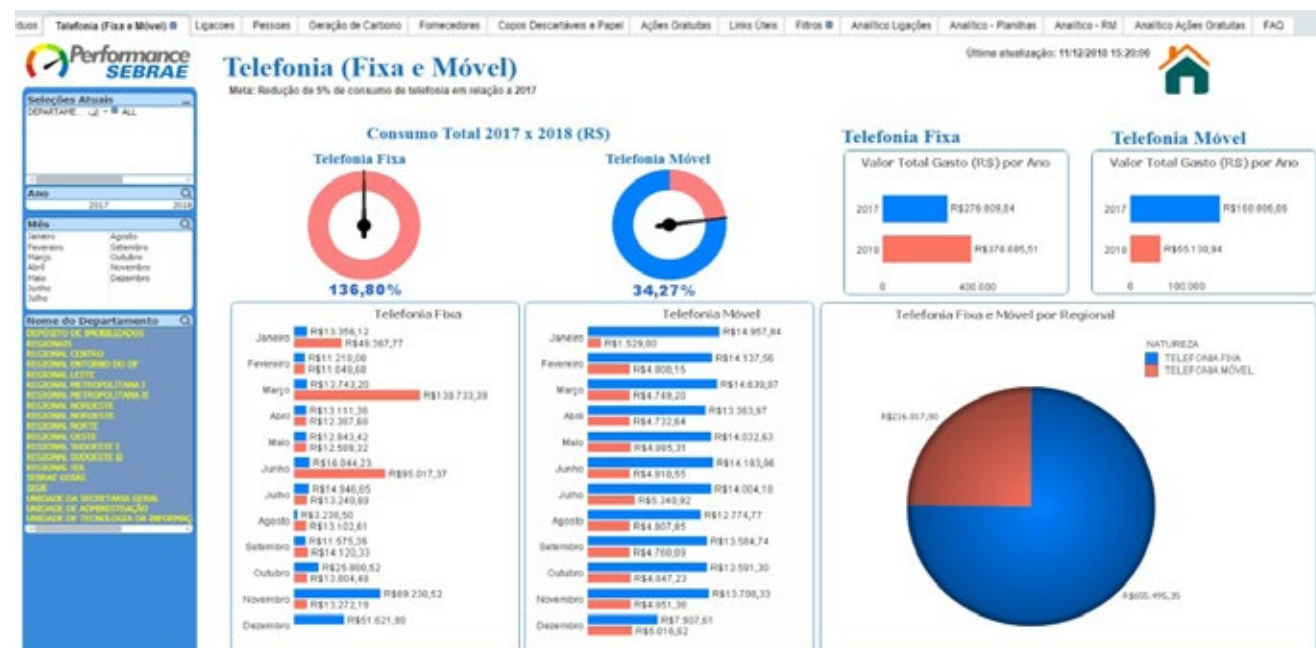
O envolvimento da comunidade é uma forma pró-ativa do Sebrae Goiás participar da prevenção e solução de problemas, por meio do estabelecimento de parcerias com organizações e partes interessadas locais. O Sebrae Goiás contribui com suas comunidades por meio de sua participação e apoio a instituições civis e por meio do envolvimento em redes de grupos e indivíduos que constituem a sociedade civil, por meio de vários projetos. Vale destacar o projeto LIDER e os projetos de atendimento coletivo, para o desenvolvimento da educação e cultura, geração de emprego e capacitação, desenvolvimento tecnológico e acesso às tecnologias, oportunidades para geração de riqueza e renda, práticas de saúde e promoção a investimentos sociais.

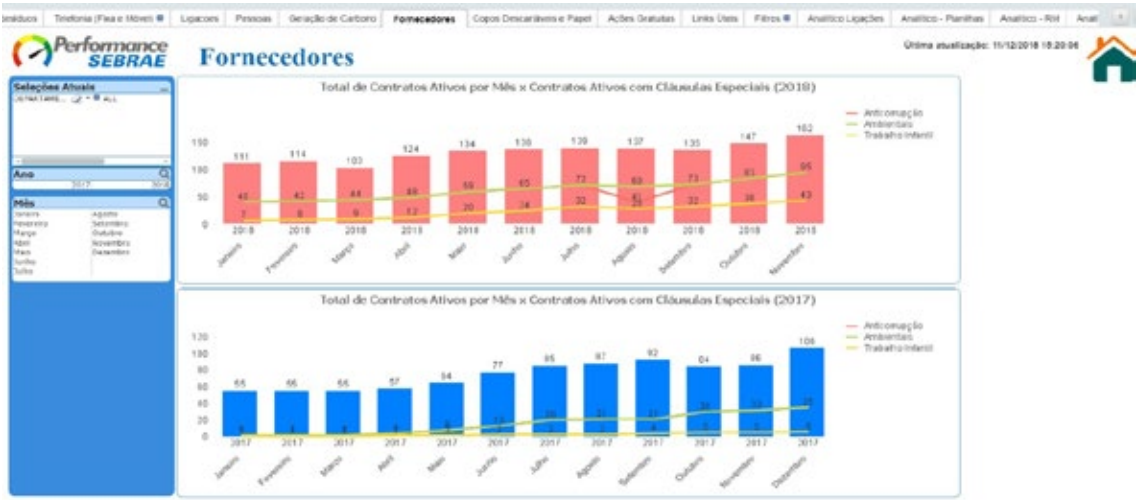
Sendo que toda avaliação destes temas centrais foram parte integrante do programa de auditoria 2018, permitindo a devida documentação e registro de evidências da pertinência e a significância de tais temas na gestão da responsabilidade social do Sebrae Goiás.

7.4. Indicadores Socioambientais – Painel de Indicadores de Sustentabilidade

A seguir, alguns indicadores de desempenho ambiental que são monitorados em todas as áreas/unidades do Sebrae Goiás.







8. GRI Índice Resumido

Estratégia e Análise	Páginas e /ou Comentários
1.1 Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização	Pág. 3 – Mensagem do Diretor-Superintendente
1.2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 3 – Governança Corporativa
Perfil Organizacional	Páginas e /ou Comentários
2.1 Nome da Organização	Pág. 2 – Mapa estratégico
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços	Pág. 2 – Cadeia de Valor
2.3 Estrutura operacional da Organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint-ventures	Pág. 3 – Organograma
2.4 Localização da sede da Organização	Pag. 1 – Estado de Goiás - Município de Goiânia
2.5 Número de regiões em que a Organização opera e nome das regiões em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo Relatório	O Sebrae-Goiás mantém unidades apenas no estado de Goiás com um total de 12 unidades.
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade	O SEBRAE, espécie de serviço social autônomo, é entidade de natureza de direito privado, sem vínculo com o Estado, que desempenha atividades de interesse público e social.
2.7 Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	O Sebrae-Goiás mantém unidades apenas no Estado de Goiás com um total de 12 unidades.
2.8 Mudanças no período coberto pelo Relatório	Pag. 1 – Ano 2018

2.9 Prêmios recebidos no período coberto pelo Relatório	Pág. 32
Perfil do Relatório	Páginas e /ou Comentários
3.1 Período coberto pelo Relatório	Pág. 1 – Sobre este Relatório
3.2 Data do Relatório anterior mais recente	Relatório de sustentabilidade 2017 - Circulou em: Março/2018
3.3 Ciclo de emissão de Relatórios	Anual
3.4 Dados para contato em caso de perguntas relativas ao Relatório ou seu conteúdo	Contra capa.
3.5 Processo para definição do conteúdo do Relatório (temas, prioridades, stakeholders)	Pág. 1 – Sobre este Relatório
3.6 Limite do Relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint-ventures e fornecedores	Sebrae Goiás sendo Regional Metropolitana e demais unidades.
3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do Relatório	Pág. 1 – Abrangência do Relatório e escopo 2018
3.8 Base para elaboração do Relatório no que se refere a joint-ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	Não Aplicável
3.9 Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos incluindo hipóteses e técnicas que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do Relatório	Esta edição do RDS utiliza o sistema métrico decimal ou simplesmente sistema métrico, sistema de unidade baseado no metro (m). A unidade de medida de longitude dimensional é o metro. A medida de capacidade é o litro (l). A medida de massa é o quilograma (kg). A moeda padrão é o real (R\$). Para o cálculo de emissão de carbono foi utilizado o GHG Protocol.
3.10 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudanças no período ou ano-base, na natureza do negócio e em métodos de medição)	Não aplicável
3.11 Mudanças significativas em comparação a anos anteriores no que se refere ao escopo, limite ou métodos de medição aplicados no Relatório	Pág. 1 – Abrangência do relatório e escopo 2018
3.12 Tabela que identifica a localização das informações no Relatório	Pág. 47 a 52 – Indicadores socioambientais Pag. 53 – GRI G3 Índice Remissivo

3.13 Política e prática atual relativas à busca de verificação externa para o Relatório	As políticas foram auditadas e o Sebrae Goiás possui hoje 4 certificações sendo elas NBR ISO 9001:2015, NBR ISO 14001:2015, ABNT NBR 16001:2012 e BS OHSAS 18001:2007 validadas por auditoria externa do ICQ Brasil.
Governança, Compromissos e Engajamento	Páginas e /ou Comentários
4.1 Estrutura de governança da Organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de Governança	Pág. 3 – Governança Corporativa
4.2 Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	Pág. 3 – Governança Corporativa
4.3 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	Pág. 5 – Código de Ética
4.4 Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Pág. 4 – Mecanismos de Governança - Sebrae Goiás
4.5 Processos para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da Organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais	Pág. 4 – Mecanismos de Governança - Sebrae Goiás
4.6 Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	Págs. 2 e 3 –Política Integrada
4.7 Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	Pág. 5 – Código de Ética Pág. 5 - Certificações internacionais e nacionais Pág. 6 - Sebrae Goiás - Empresa Carbono Zero
4.9 Processos para autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	Pág. 29

Compromissos com Iniciativas Externas	Páginas e /ou Comentários
4.10 Explicação de como a Organização aplica o princípio da precaução	O Sebrae Goiás busca minimizar os impactos da operação e não realiza atividades que possam resultar em danos graves ou irreversíveis ao meio ambiente e à qualidade de vida dos clientes e comunidades
4.11 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a Organização subscreve ou endossa	Pág 5 e 6 – Compromissos internacionais: direitos humanos e preservação do meio ambiente

4.12 Participação da Organização em associações (confederações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	Todo conselho deliberativo estadual do Sebrae Goiás é constituído por diversas entidades.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Engajamento dos Stakeholders	Páginas e /ou Comentários
4.13 Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela Organização	Pág. 19 a 22 – Gestão de partes interessadas
4.14 Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	Pág. 19 a 22 – Gestão de partes interessadas
4.15 Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos	Pág. 19 a 22 – Gestão de partes interessadas
4.16 Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a Organização tem adotado para tratá-los	Pág. 19 a 22 – Gestão de partes interessadas

Indicadores Essenciais de Desempenho	Páginas e /ou Comentários
EC1 Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Todos os fornecedores são do estado de Goiás
EC2 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades <i>pro bono</i>	Pág. 47-52 Indicadores Socioambientais

Indicadores de Desempenho Ambiental	Páginas e /ou Comentários
EN1 Materiais usados por peso ou volume	Pág. 47 a 52 – Indicadores socioambientais - Painel de indicadores de sustentabilidade
EN2 Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Pág. 47 a 52 – Indicadores socioambientais - Painel de indicadores de sustentabilidade
EN3 Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Pág. 47 a 52 – Indicadores socioambientais - Painel de indicadores de sustentabilidade
EN4 Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária	Pág. 47 a 52 – Indicadores socioambientais - Painel de indicadores de sustentabilidade
EN5 Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	Pág. 47 a 52 – Indicadores socioambientais - Painel de indicadores de sustentabilidade
EN6 Total de retirada de água por fonte	Pág. 47 a 52 – Indicadores socioambientais - Painel de indicadores de sustentabilidade
EN7 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Não Aplicável
EN8 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Não Aplicável

EN9 Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas ou adjacentes a elas e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	Não Aplicável
EN10 Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	Não Aplicável
EN11 Habitat protegido ou restaurado	Não Aplicável
EN12 Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade	Não Aplicável
EN13 Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitat em áreas afetadas por operações discriminadas pelo nível de risco e extinção	Não Aplicável
EN14 Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	Pág 47 a 52 – Indicadores socioambientais - Painel de indicadores de sustentabilidade Pág. 42 a 44 Emissão de CO2
EN15 Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	Pág. 42 a 44 – Emissão de CO2
EN16 Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Pág. 42 Comitê de Sustentabilidade
EN17 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	Não Aplicável
EN18 NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	Não Aplicável
EN19 Descarte total de água, por qualidade e destinação	Não Aplicável
EN20 Peso total de resíduos, por tipo	Pág. 47 a 52 Indicadores socioambientais - Painel de indicadores de sustentabilidade
EN21 Número e volume total de derramamentos significativos	Não Aplicável
EN22 Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII e percentual de carregamento de resíduos transportados internacionalmente I, II, III e VIII e percentual de carregamento de resíduos transportados internacionalmente	A Empresa não gera este tipo de resíduo em sua operação
EN23 Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitat relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem	Não Aplicável
EN24 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução destes impactos	Pág. 44 – Gestão de Resíduos

EN25 Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	Não aplicável
EN26 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade as leis e regulamentos ambientais	Não Aplicável
EN27 Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da Organização, bem como do transporte de trabalhadores	Não Aplicável
EN28 Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	Não Aplicável

Indicadores de Desempenho Referentes á Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	Páginas e /ou Comentários
LA1 Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Não disponível
LA2 Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Não disponível
LA3 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Não disponível
LA4 Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	100% dos nossos colaboradores são abrangidos por acordos de negociação coletiva
LA5 Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de Não Aplicável negociação coletiva	Não aplicável
LA6 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	100% dos nossos colaboradores são representados em comitês formais de segurança e saúde
LA7 Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	Não Disponível
LA8 Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	Pág. 35 a 41 – O Compromisso com a saúde e segurança do trabalho
LA9 Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	100% de nossos colaboradores possuem seguro de vida conforme acordo com os sindicatos

LA10 Média de horas de treinamento por ano, por colaborador, discriminadas por categoria funcional	Não disponível
LA11 Programa para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e para gerenciar o fim da carreira	Pág. 8 a 18 – Liderança Transformadora - Gestão Empresarial
LA12 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Não disponível
LA13 Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com o gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Não disponível
LA14 Proporção de salários-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	Não disponível
HR1 Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	100% dos contratos possuem clausula de Direitos Humanos
HR2 Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Todos os fornecedores passam por avaliações. Pág. 33 a 35 – Gestão de Fornecedores
HR3 Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Não aplicável
HR4 Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar este direito	Não aplicável
HR5 Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para abolição do trabalho infantil	O Sebrae Goiás, seus fornecedores e parceiros não empregam mão de obra infantil. A comprovação é passível de denúncia e rompimento de contratos e relações comerciais
HR6 Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas	O Sebrae Goiás é signatário do Pacto Global
HR7 Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da Organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações	Toda equipe envolvida com aspectos de saúde e segurança possuem 100% de treinamentos mandatórios em suas funções.
HR8 Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	Não aplicável
SO1 Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	Pág. 47 – Envolvimento e desenvolvimento da comunidade Pág. 22 – Indicadores

SO2 Percentual e número total da unidade de negócios submetidos a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Pág. 25 a 28 – Gestão de Risco
SO3 Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da Organização	Pontos de Encontro e Palestra de Governança Corporativa, Risco e Compliance e disseminação do Manual de Integridade
SO4 Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Pág. 5 - Código de Ética
SO5 Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i>	Não Aplicável
SO6 Valor total de contribuição financeira e em espécie para partidos políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país	O Sebrae não contribui para partidos políticos ou instituições relacionadas
SO7 Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Não ocorreu algum caso identificado ou notificado
SO8 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade as leis e regulamentos	Não aplicável
PR2 Número total de casos de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipos de resultado	Não ocorreu caso identificado ou notificado
PR3 Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	Não aplicável
PR4 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	Não aplicável
PR5 Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem esta satisfação	Pág. 19 a 22 - Gestão de Partes Interessadas
PR6 Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio	Não disponível
PR7 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Não disponível
PR8 Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Não ocorreu caso identificado ou notificado

PR9 Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços

Não disponível

Princípios do Global Compact	Exemplos de Iniciativas do Sebrae Goiás
1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente e	Certificação NBR 16001 - Responsabilidade social
2. Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos	O Sebrae Goiás é signatário do Pacto Global.
3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	Garantir o direito da negociação coletiva
4. Abolição do Trabalho Infantil	· Os fornecedores e parceiros Sebrae Goiás não utilizam mão de obra infantil.
5. A abolição efetiva do trabalho infantil e	· O Sebrae Goiás possui programas de emprego para pessoas com deficiência.
6. Eliminar a discriminação no emprego	· Aplicação de políticas corporativas para eliminar a discriminação no trabalho e em atividades e profissões.
7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	Controle de emissão de gases poluentes e neutralização do carbono emitido.
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental e	Aplicação de práticas para redução e reciclagem de resíduos
9. Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis	Não aplicável
10. As empresas devem combater a corrupção em todos as suas formas, inclusive extorsão e propina	Estabelecimento e conscientização dos colaboradores quanto ao Código de Ética. Criação de Comitê de Gerenciamento de Risco. Canais de atendimento como Ouvidoria.

